

HEP İYİ BİR GELECEK İÇİN HEPİYİ SİGORTA

2024 SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



hepiyi
SİGORTA



İÇİNDEKİLER

6 Giriş	48 Hep İyi Bir Gelecek
06 Rapor Hakkında	48 Sürdürülebilir Performansımız
07 Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı	49 Başlıca Ürün ve Hizmetlerimiz
08 Genel Müdür'ün Mesajı	50 Sürdürülebilir Sigortacılık Çözümleri
10 2024'te "Hep İyi" Olmak İçin Attığımız Adımlar	51 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
	53 Dağıtım Kanalları ve Acente Ağı
	55 Operasyonel Mükemmellik ve Yalın İş Süreçleri
	58 Ar-Ge, İnovasyon ve Dijital Dönüşüm
	61 Veri Gizliliği ve Güvenliği
	63 Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi
11 Bir Bakışta Hepiyi Sigorta	65 Hep İyi Bir Toplum
11 Hepiyi Sigorta Hakkında	65 İnsan Kaynağı
13 Sermaye ve Ortaklık Yapısı	65 Çalışan Profili
14 Vizyonumuz ve Misyonumuz	67 Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
15 Kilometre Taşlarımız	67 Çalışan Refahı, Memnuniyeti ve Bağlılığı
16 Ödül ve Başarılarımız	68 Yetenek Yönetimi ve Çalışan Gelişim
17 2024 Yılına Genel Bakış	70 İş Sağlığı ve Güvenliği
17 Sektörel Gelişmeler	71 Acil Durum Hazırlığı ve İş Sürekliliği
	73 Kurumsal Sosyal Sorumluluk
	74 Marka Yönetimi ve Kurumsal İletişim Çalışmaları
	75 Sigortacılık ve Dijital Okuryazarlık
19 Sürdürülebilirlik Anlayışı	76 Hep İyi Bir Dünya
19 Sürdürülebilirlik Yönetimi ve Organizasyonu	76 Çevresel Ayak İzinin Azaltılması ve Etki Yönetimi
22 Sürdürülebilirlik Yaklaşımı ve Stratejisi	76 Enerji ve Emisyon Yönetimi
25 Paydaş Haritası ve Paydaşlarla İlişkiler	77 Atık Yönetimi
25 Kurumsal Üyelikler ve Desteklediğimiz İnişyatifler	
27 Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi	
29 Katkı Sağladığımız Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları	
30 Hep İyi Bir Yönetim	77 Ekler
30 Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler	77 GRI İçerik Endeksi
39 Organizasyon Şeması	85 İletişim
40 Proaktif Risk ve Kriz Yönetimi	
43 İç Denetim ve İç Kontrol Sistemleri	
45 İş Etiği, Yasal Uyum ve Şeffaflık	
47 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	



Yeni nesil sigortacılık anlayışımızla sektöre taze bir soluk getirmek amacıyla yola çıktık. Minimum kaynakla maksimum etki yaratma vizyonumuzla, hızlıca yapılanmamızı tamamlayarak faaliyetlerimize başladık. Bugün, Türkiye genelinde sahip olduğumuz değerli iş ortaklarımız ve genişleyen hizmet ağıımız sayesinde müşterilerimize ulaşıyoruz. Bizim için en önemli öncelik, müşterilerimizin "hep iyi" olmasını ve bu duyguyu deneyimlemelerini sağlamak. Hayatın öngörülemez anlarında, zorluklarla karşılaştıklarında dahi onlara en doğru ve iyi yolu göstermek, tüm paydaşlarımızın her zaman yanında olmak için var gücümüzle çalışıyoruz.

Kurulduğumuz günden bu yana, birlikte "hep iyi" yarınlara doğru ilerliyoruz.



hepiyi hizmet anlayışı

Müşterilerimizin bireysel sigorta ihtiyaçlarına büyük bir özenle yaklaşıyoruz. Araçlarını kasko ve trafik sigortalarımızla güvence altına alırken, tamamlayıcı ve seyahat sağlık sigortalarımızla sağlıklarını düşünüyoruz. Konut sigortalarımız ve DASK ile müşterilerimizi ve evlerini depremin olası etkilerine karşı koruma altına alıyoruz. Güvenilir hizmet anlayışımızla her zaman en iyisini sunmak için çalışmaya devam edeceğiz.

1,9

Milyar TL
Net Kâr

%181

Prim
Üretimindeki
Artış





hepiyi çözüm ortağı

Acentelerimizin ve müşterilerimizin ihtiyaçlarına hızlı yanıt verebilmek için teknolojiyi etkin bir şekilde kullanıyoruz. Dijitalleşme ve yapay zekâ alanındaki yatırımlarımızla süreçlerimizi optimize ediyor, acentelerimize mobil imza kolaylığı sağlıyoruz. Gelişmiş hasar portalımız ve yapay zekâ destekli sistemlerimiz sayesinde hasar süreçlerini hızlandırıyor ve taleplerin büyük bir bölümünü kısa sürede sonuçlandırıyoruz.

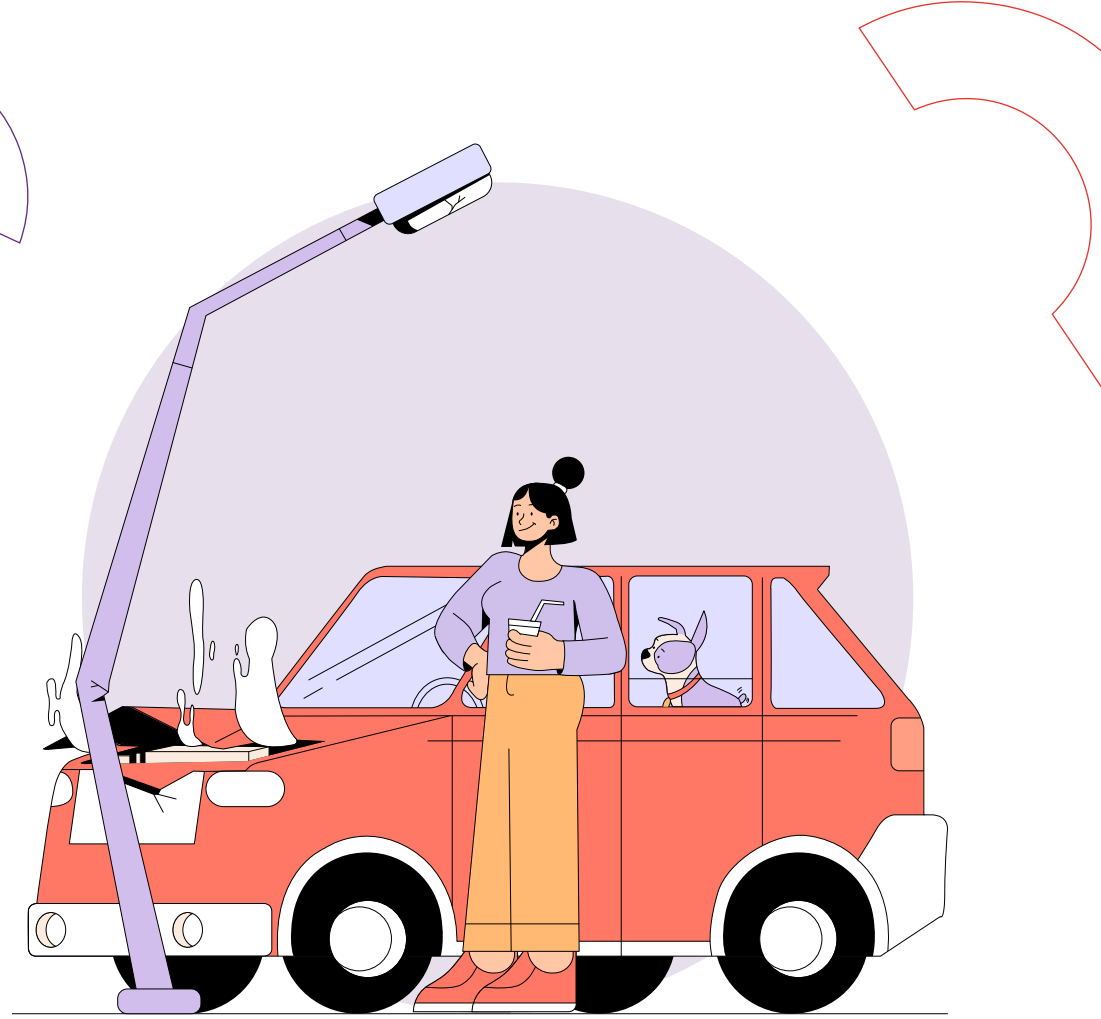
7.891

Ulaşılan
Acente Sayısı



hepiyi bir dünya için

Dijitalleşme sayesinde basitleştirdiğimiz süreçlerimiz, insan odaklı yaklaşımımız ve doğa dostu uygulamalarımızla tüm paydaşlarımızın beklentilerini en üst düzeyde karşılıyoruz. İlk günden itibaren süreçlerimizi kâğıtsız yürüterek çevreye olan duyarlılığımızı somut bir şekilde gösteriyoruz. Elektrikli araç kaskomuzla ise “Siz çevreyi koruyun, aracınız bize emanet” diyerek geniş kapsamlı bir güvence sunuyor ve geleceğe yatırım yapıyoruz.





hepiyi bir ekip ruhu

Sektörde öncü rolümüzü güçlü kurumsal yönetim anlayışımızla pekiştiriyoruz. Tüm kademelerdeki yüksek kadın çalışan oranımızla eşitlikçi bir iş ortamı sunuyoruz. Yüksek yönetim standartlarını benimsiyor, çalışanlarımızın ekip ruhunu ve bağlılığını geniş sosyal haklar ve yenilikçi uygulamalarla destekliyoruz. Ayrıca, çalışanlarımızın fikirlerine değer vererek katılımcı bir yönetim anlayışıyla ortak başarıya ulaşmayı hedefliyoruz.

216

Çalışan
Sayısı

%52

Kadın
Çalışan Oranı





RAPOR HAKKINDA

Hepiyi Sigorta'nın 2024 sürdürülebilirlik raporunda, sürdürülebilirlik hedeflerine yönelik yönetim yapısına, finansal performansına ve toplumsal ve çevresel etkileri yönetmek üzere aldığı aksiyonlara yer verilmektedir.

Hepiyi Sigorta 2024 Yılı Sürdürülebilirlik Raporu, Şirket'in sürdürülebilirlik stratejisi doğrultusunda sigorta sektöründeki sorumlu iş uygulamalarını, çevresel etkilerini, sosyal sorumluluk projelerini ve hedeflerini paydaşlarının bilgisine sunmak amacıyla hazırlanmıştır.

Raporlama Dönemi ve Kapsamı

Hepiyi Sigorta 2024 Sürdürülebilirlik Raporu, Şirket'in 01 Ocak 2024-31 Aralık 2024 dönemini kapsayan sürdürülebilirlik performansına ait veri ve analizleri içermekte olup ileriye dönük sürdürülebilirlik hedefleri de ilgili bölümlerde yer almaktadır. Bu rapor Şirket'in ilk sürdürülebilirlik raporu olma özelliğini taşımakta ve bundan sonra yıllık olarak hazırlanması planlanan raporlar için kıyaslanabilir veri oluşturma gayretini yansıtmaktadır.

Rapor İçeriği

Sürdürülebilirlik stratejisini "Hep İyi Bir Gelecek" odağında belirleyen Şirket'in 2024 yılı sürdürülebilirlik raporunda sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak üzere oluşturduğu yönetim yapısına, değer yaratmaya odaklı finansal performansına, faaliyetlerinden kaynaklanan toplumsal ve çevresel etkilerini yönetmek üzere aldığı aksiyonlara yer verilmektedir. Rapor'da; Hepiyi Sigorta'nın "Hep İyi Bir Gelecek İçin" yaşama, dünyaya ve topluma değer katma misyonu paralelinde oluşturulan Bir Bakışta Hepiyi Sigorta, Sürdürülebilirlik Anlayışı, Hep İyi Bir Yönetim, Hep İyi Bir Gelecek, Hep İyi Bir Toplum, Hep İyi Bir Dünya olmak üzere 6 bölüm bulunmaktadır.

Düzenleyici Çerçeve

Rapor, Global Reporting Initiative (GRI) tarafından yayımlanan GRI Standards 2021'e uyumlu olarak hazırlanmıştır. Rapor içeriği, GRI Standartları Kılavuzu'nda açıklanan ve başta önceliklendirme ilkesi olmak üzere performans bildirimleri temel alınarak aynı Kılavuz'a göre hazırlanmıştır.

İletişim ve Koordinasyon

Raporlama sürecinin koordinasyonu Hepiyi Sigorta Risk Yönetimi Müdür Yardımcı Hazal Yeşil tarafından yürütülmüştür.

Hepiyi Sigorta 2024 Sürdürülebilirlik Raporu ile ilgili görüş ve önerilerinizi Hazal.yesil@hepiyi.com.tr adresine iletebilirsiniz.



YÖNETİM KURULU BAŞKANININ MESAJI

Genç yaşımıza rağmen, 2 milyona yakın müşteriye hizmet veriyoruz.

Hepiyi Sigorta, tüketici dostu ürünleri, gelişmiş teknolojik altyapısı ve müşteri odaklı başarısını her geçen gün ileriye taşıyor.

Değerli Paydaşlarımız,

Geleceğin sektörlerine yaptığımız yatırımların somut başarılarını sizlerle paylaşmaktan büyük mutluluk duyuyorum. Sürdürülebilir değer yaratmayı hedefleyen bir yatırım holdingi olarak, Hepiyi ile sigorta sektöründe fark yaratarak bu alandaki büyümemizi hızla sürdürüyoruz.

Hepiyi Sigorta, tüketici dostu ürünleri, gelişmiş teknolojik altyapısı ve müşteri odaklı yaklaşımı sayesinde sektördeki başarısını her geçen gün ileriye taşıyor. Genç yaşına rağmen, 2 milyona yakın müşteriye hizmet veren Hepiyi Sigorta, yaklaşık 17 milyar TL'ye ulaşan satış geliriyle 2024 yılında bireysel sigortacılıkta sektörün önemli oyuncularında yerini aldı.

Bu başarılar, Hepiyi Sigorta'nın üst üste ikinci kez Doğan Değer Ödülleri'nde "Yılın Değer Katan Şirketi" ödülüne layık görülmesiyle taçlandı.

2024 yıl sonu itibarıyla, sektörünün en verimli, en yaygın ve en kârlı şirketlerinden biri olan Hepiyi Sigorta, özellikle motorlu araç alanında, kasko ve trafik ürünleriyle, ilk 5 oyuncu arasına girerek büyük bir atılım gerçekleştirdi. Bu başarı, Şirket'in yenilikçi, çevik ve dijital dünyaya uyumlu yapısının bir sonucudur.

Hepiyi Sigorta'nın 2025 yılında da sektöre ve paydaşlarına değer katmaya devam edeceğine ve başarılarını katlayarak sürdüreceğine inanıyorum.

Saygılarımla,

Çağlar GÖĞÜŞ
Yönetim Kurulu Başkanı





GENEL MÜDÜRÜN MESAJI

Sektördeki büyümemizi kararlılıkla sürdürüyoruz.

Sermayedarımız Doğan Holding'in gücüyle, ilk poliçemizi kestiğimiz 17 Haziran 2022 tarihinden bu yana sürekli gelişim gösteriyoruz.

Değerli Paydaşlarımız,

2024 yılı; Hepiyi Sigorta olarak büyüme, kârlılık, verimlilik alanlarında hedeflerimizi aştığımız, teknoloji alanındaki yatırımlarımızı artırarak müşterilerimize ve iş ortaklarımıza daha fazla değer kattığımız bir yıl oldu.

Bu yıl, 8.000'i aşkın acentemizle Türkiye'nin en yaygın sigorta şirketlerinden biri olarak sektördeki konumumuzu daha da sağlamlaştırdık. Toplam 2,1 milyon poliçe üreterek 1,9 milyon müşteriye ulaştık. Yılın son aylarında Şirket'in oto sigortalarındaki bilgi birikimi, teknolojinin ve dağıtım kanallarımızın desteğiyle trafik sigortası poliçe adedinde %6 pazar payı ile sektörün en büyük 3. şirketi, kasko branşında ise %4,5 pazar payı ile en büyük 9. şirketi olduk.

Sermayedarımız Doğan Holding'in gücüyle, ilk poliçemizi kestiğimiz 17 Haziran 2022 tarihinden bu yana sürekli gelişim gösteriyoruz. 2024 yılında ürün yelpazemizi genişleterek Konut ve DASK ürünlerimizi müşterilerimizin hizmetine sunduk. Ayrıca, Doğan Trend Otomotiv iş birliğiyle geliştirdiğimiz Marka KASKO ürünümüz, MG ve Suzuki marka araç sahipleri için özel çözümler sunmamızı sağladı.

Ankara'da hizmete açtığımız Hızlı Destek Merkezi, müşterilerimizin hasar süreçlerini hızlandırarak memnuniyetini artırdı. Bu merkezi, sadece bir hizmet noktası değil, aynı zamanda "Hep İyi" hissettirme vizyonumuzun bir yansıması olarak görüyoruz.





GENEL MÜDÜRÜN MESAJI

Hasar süreçlerimizde teknolojiyi etkin bir biçimde kullanarak hem karbon ayak izimizi azaltıyor hem de operasyonel verimliliğimizi artırarak müşterilerimize daha hızlı ve kolay çözümler sunuyoruz.

Teknolojinin hızla geliştiği çağımızda, dijitalleşmeye ve yapay zekâya yaptığımız yatırımları sürdürüyoruz. Bu dönüşüm, sadece operasyonel verimliliğimizi artırmakla kalmıyor, aynı zamanda sürdürülebilirlik hedeflerimizle de örtüşüyor. Dijital acente açılış süreçlerimiz, kağıtsız teklif ve poliçe sistemlerimiz sayesinde milyonlarca sayfa kâğıt tasarrufu sağlıyoruz. Özellikle hasar süreçlerimizde teknolojiyi etkin bir biçimde kullanarak hem karbon ayak izimizi azaltıyor hem de operasyonel verimliliğimizi artırarak müşterilerimize daha hızlı ve kolay çözümler sunuyoruz. Bu sayede doğaya karşı sorumluluğumuzu yerine getirirken sektörün en hızlı hasar ödeyen şirketi olma hedefimize de her geçen gün biraz daha yaklaşıyoruz.

Hepiyi Sigorta olarak empatiyi temel değerimiz kabul ediyoruz. Hiçbir şeyin yolunda gitmediği anlarda bile, müşterilerimiz ve iş ortaklarımız için en

iyi çözümü üretme kararlılığıyla hareket ediyoruz. “Hep İyi” bir sigorta deneyimi sunmak, bizim her zaman önceliğimiz olacaktır.

2024 yılında elde ettiğimiz başarıların ardında büyük bir ekip çalışması yatıyor. Genel giderlerin, yazılan prim oranında sektörün en verimli şirketi konumundayız. Bu verimlilik, neredeyse tüm süreçlerin dijitalleştirilmesi ve ekibin akıllı ve özverili çalışmasından kaynaklanıyor. Bu vesileyle, tüm ekip arkadaşlarıma ve çözüm ortaklarımıza bir kez daha içtenlikle teşekkür ediyorum.

2025 yılında da Hepiyi Sigorta olarak başarılarımızı artırarak sürdüreceğimize ve hep birlikte daha büyük hedeflere ulaşacağımıza inancım tamdır.

Saygılarımla,

Şenol ORTAÇ
Genel Müdür





2024'TE “HEP İYİ” OLMAK İÇİN ATTIĞIMIZ ADIMLAR

Hep İyi Bir Gelecek (Ekonomik Sürdürülebilirlik)

17,4 Milyar TL
Prim Üretimi

%181
Prim Üretim Artışı (2023'e kıyasla)

1,9 Milyar TL
Net Kâr

2,1 Milyon
Toplam Üretilen Poliçe Sayısı

1,9 Milyon
Müşteri Sayısı

8.012
Türkiye Geneline Toplam Dağıtım
Kanalı Sayısı

Hep İyi Bir Toplum (Sosyal Sürdürülebilirlik)

216
Toplam Çalışan Sayısı

%52
Kadın Çalışan Oranı

%35
Kadın Yönetici Oranı

%52
26-35 Yaş Arası Çalışan Oranı

%10
Çalışan Devir Oranı

1.133 adam/saat
Toplam Eğitim Saati

Hep İyi Bir Dünya (Çevresel Sürdürülebilirlik)

184,09 tCO₂e
Kapsam 1+2 Emisyonları

~531 Milyon
Dijital Poliçe ve Teklif ile Sağlanan
Kâğıt Tasarrufu

288.423 Sayfa
Dijital Acente Açılış Süreçleri ile
Sağlanan Kâğıt Tasarrufu

47 Milyon TL
Elektrikli Araç KASKO Üretimi

%100 Kağıtsız Ofis Hedefi
Operasyonel Süreçlerde

Dijital Acente Süreçleri
Açılış ve E-komisyon Uygulamaları
ile Karbon Ayak İzinin Azaltılması



HEPIYİ SİGORTA HAKKINDA

Hepiyi Sigorta, bireysel sigortacılık alanında hizmet vermektedir.

Hepiyi Sigorta, geleneksel sigortacılık dışında farkındalığı yüksek bir yaklaşımla sigortacılık ürün ve hizmetlerini dijital kanallar üzerinden müşterilerine ulaştırmayı hedeflemektedir.



8.012

Türkiye genelinde
ulaşılabilir toplam
dağıtım kanalı
sayısı

Doğan Holding A.Ş. ve iştiraki Öncü Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı A.Ş. tarafından sigortacılık sektöründe faaliyet göstermek üzere 29 Eylül 2021 tarihinde kurulan Hepiyi Sigorta A.Ş. (eski unvanı Doğan Trend Sigorta A.Ş.) bir yıldan kısa bir süre içinde 27 Nisan 2022 tarihinde Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu'ndan (SEDDK) hayat dışı sigortacılık kapsamında tüm branşlarda ruhsat alarak poliçe üretimine başlamıştır.

Hepiyi Sigorta, KASKO, trafik sigortası, tamamlayıcı sağlık sigortası, yabancı sağlık sigortası, yurt dışı seyahat sağlık sigortası, konut sigortası, DASK vb. bireysel sigortacılık alanında hizmet vermektedir.

Hepiyi Sigorta, Doğan Grubu'nun sağlam sermaye yapısı ve kurumsal perspektifinden aldığı güçle, büyüme stratejisi doğrultusunda

kuruluşundan 2024 yıl sonuna kadar geçen 2 yıllık sürede 216 kişiye ulaşan uzman kadrosuyla çalışmalarını sürdürmektedir. Şirket 2024 yıl sonu itibarıyla Türkiye'nin 81 ilinde eksiksiz bulunan 7.891 acente ve 94 broker ile toplamda 8.012 dağıtım kanalına ulaşmış olup sektörün en geniş acente ağına sahip şirkettir.

Dijital sigorta şirketi olma vizyonuyla çalışmalarına yön veren Hepiyi Sigorta, geleneksel sigortacılık dışında farkındalığı yüksek bir yaklaşımla sigortacılık ürün ve hizmetlerini dijital kanallar üzerinden müşterilerine ulaştırmayı hedeflemektedir. Uçtan uca dijital bir deneyim tasarlayan Şirket, rekabetçi tarifelerini dijital ortamda acentelerine hızlı bir şekilde ulaştırmakta; hasar, operasyon ve diğer acente hizmet birimlerinde yapay zekâ çözümlerini etkin bir şekilde kullanmaktadır.

HEPIYİ SİGORTA HAKKINDA

Hepiyi Sigorta güçlü teknolojik altyapısı sayesinde sektörde en hızlı ve en yüksek teklif verme oranına sahip şirket konumundadır.

Hasar ve operasyon süreçlerini otomatize eden Şirket, operasyonel verimliliğini artırarak hem acenteleri hem de müşterileri için hizmet süreçlerini daha hızlı ve pürüzsüz hale getirerek memnuniyet oranlarını yükseltmektedir. Hepiyi Sigorta güçlü teknolojik altyapısı sayesinde sektörde en hızlı ve en yüksek teklif verme oranına sahip şirket konumundadır.

2024 yıl sonu itibarıyla, sektörünün en verimli, en yaygın ve en kârlı şirketlerinden biri olan Hepiyi Sigorta, özellikle motorlu araç alanında KASKO ve trafik ürünleriyle, ilk 5 oyuncu arasına girerek büyük bir atılım gerçekleştirmiştir. Şirket'in bu başarısı yenilikçi, çevik ve dijital dünyaya uyumlu yapısının bir sonucudur.

Hepiyi Sigorta geliştirdiği yeni sigorta çözümleriyle ürün portföyünü genişletmeyi sürdürmektedir. 2024 yılında Hepiyi Konut Sigortası, Zorunlu Deprem Sigortası, Marka KASKO, Elektrikli Araç KASKO Sigortası ve Alternatif KASKO ürünleri müşterilerin hizmetine sunulmuştur.

Hepiyi Sigorta, müşterilerinin hasar süreçlerini tek noktadan yönetmek için 2024 yılında Ankara'da Hızlı Destek Merkezi'ni faaliyete geçirmiştir. Hızlı Destek Merkezi aracılığıyla müşteriler en hızlı şekilde yetkili servislere yönlendirilirken, hasar onarım süreci Hepiyi Sigorta tarafından yakından takip edilmektedir. Onarımdan geçen araçların, detaylı testlerin ve güvenlik kontrollerinin ardından müşterilere sorunsuz bir şekilde teslim edilmesi sağlanmaktadır.





SERMAYE VE ORTAKLIK YAPISI

**Hepiyi Sigorta'nın 31 Aralık 2024 itibarıyla
805.140.00 adet hisse senedi bulunmaktadır.**

Sermaye Artırımı

Şirket'in 2024/15 sayılı Yönetim Kurulu kararı ile 24 Temmuz 2024 tarihi itibarıyla Şirket sermayesi 805.140.000 TL'ye çıkarılmıştır. Bu rakamın 494.311.220 TL tutarındaki kısmı 25 Temmuz-15 Ağustos tarihleri arasında ödenmiş olup 55.228.780 TL tutarındaki kısmı 30 Eylül 2024 tarihi itibarıyla ödenmemiş sermaye olarak muhasebeleştirilmiştir.

Ortaklık Yapısı

Ortaklar	Grubu	Pay tutarı (TL)	Oran (%)
Öncü Girişim Sermayesi ve Yatırım Ortaklığı A.Ş.	A	684.369.000	%85,00
	B	24.154.200	%3,00
	Toplam	709.523.200	%88,00
Diğer Gerçek Kişiler	Nama	96.616.800	%12,00
Genel Toplam		805.140.000	%100,00

Şirket'in 31 Aralık 2024 itibarıyla 805.140.00 adet hisse senedi bulunmaktadır. 55.228.780 adet ödenmemiş sermayesi bulunmaktadır. Şirket'in her bir hisse senedinin nominal değeri 1 TL olup, toplam nominal değeri 805.140.00 TL'dir.



[Giriş](#)

**Bir Bakışta Hepiyi
Sigorta**

[Sürdürülebilirlik
Anlayışı](#)[Hep İyi Bir Yönetim](#)[Hep İyi Bir Gelecek](#)[Hep İyi Bir Toplum](#)[Hep İyi Bir Dünya](#)[Ekler](#)

VİZYONUMUZ VE MİSYONUMUZ



Vizyonumuz

Adil fiyat politikamız, basitleştirilmiş süreçlerimiz, insan odaklı yaklaşım ve doğaya saygılı uygulamalarımız ile müşteri, çalışan ve hissedarlarımızın beklentilerini en üst düzeyde karşılamak ve onlara hep iyi hissettirmek.



Misyonumuz

Yenilikçi ürünlerimiz, gelişmiş teknolojik altyapımız ve müşteri odaklı hizmet anlayışımız ile Türkiye'nin en değerli, en çok tercih edilen sigorta şirketi olmak.





Giriş

**Bir Bakışta Hepiyi
Sigorta**Sürdürülebilirlik
Anlayışı

Hep İyi Bir Yönetim

Hep İyi Bir Gelecek

Hep İyi Bir Toplum

Hep İyi Bir Dünya

Ekler



KİLOMETRE TAŞLARIMIZ

Hepiyi Sigorta Ailesi 216 kişiye ulaştı.

Hepiyi Sigorta 2024 yılında reklam filmleriyle GIGI 2024'te
"En İyi Dijital Reklam Filmi" ödülüne layık görüldü.

2021

15 Eylül 2021

Doğan Holding A.Ş. iştiraki olarak Doğan Trend Sigorta A.Ş. unvanı ile kuruldu ve Kamuyu Aydınlatma Platformu'na (KAP) bildirildi.

29 Eylül 2021

Şirket Doğan Holding çatısı altında faaliyetlerine başladı.

1 Ekim 2021

Şirket'in ilk çalışanı işe başladı.

20 Aralık 2021

Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu'na (SEDDK) Ruhsat başvurusu yapıldı.

2022

11 Mart 2022

Şirket'in ilk anlaşmalı servisi hayata geçti.

27 Nisan 2022

Sigortacılık mevzuatının gerektirdiği şartları yerine getiren Şirket, tüm hayat dışı sigorta branşlarında faaliyet göstermek üzere SEDDK'dan ruhsat aldı.

30 Mayıs 2022

Yönetim Kurulu kararı ve esas sözleşme tadiliyle beraber Şirket unvanı "Hepiyi Sigorta A.Ş." olarak yenilendi.

17 Haziran 2022

Tüm elementer branşlarda ruhsatını alan Hepiyi Sigorta A.Ş. ilk poliçesini trafik branşında kesti.

20 Haziran 2022

Türk sigorta sektöründe bir ilke imza atarak levha kaydı olan her acenteyi çözüm ortağı olarak bünyesine katmayı planlayan Hepiyi Sigorta, ilk acentesini açtı.

27 Haziran 2022

Hepiyi Sigorta kurumsal web sitesi hepiyi.com.tr yayına alındı.

24 Ekim 2022

Reklamcılar Derneği tarafından düzenlenen 34. Kristal Elma ödüllerinde hepiyi.com.tr Arayüz Tasarımı/Kullanıcı Deneyimi kategorisinde bronz ödüle layık görüldü.

12 Ağustos 2022

İlk hasar ihbarını 29 Temmuz 2022 tarihinde alan Şirket, 14 gün içinde ilk hasar ödemesini gerçekleştirdi.

12 Aralık 2022

Şirket'in cirosu 1 milyar TL'yi aştı.

31 Aralık 2022

Hepiyi Sigorta 2022 yılını prim üretiminde 24. sırada tamamladı.

2023

3 Nisan 2023

Anlaşmalı servis sayısı 1.500'ü geçti.

5 Nisan 2023

Hepiyi Sigorta Ailesi 100 kişiye ulaştı.

5 Mayıs 2023

100 milyon TL'yi aşkın hasar ödemesi gerçekleştirildi.

4 Eylül 2023

Seyahat sırasında karşılaşılabilecek ani sağlık sorunlarına karşı eksiksiz koruma sağlayan Seyahat Sağlık Sigortası ürününü müşterilerine sundu.

5 Eylül 2023

Şirket'in cirosu 5 milyar TL'yi aştı.

6 Eylül 2023

Hepiyi Sigorta web sitesi hepiyi.com.tr, 21. Altın Örümcek yarışmasında "Bankacılık ve Finans" kategorisinde altın ödüle layık görüldü.

11 Eylül 2023

Süreçlerini en yeni teknolojilerle ilerleten Şirket, dijital komisyon gider belgesini elektronik ortama taşıdı.

7 Kasım 2023

Büyüme stratejisi doğrultusunda 6.000'inci acentesini açarak hizmet ağını genişletmeyi sürdürdü.

8 Aralık 2023

Yeni Afet Yönetim Merkezi'ni Ankara'da hayata geçirdi.

21 Aralık 2023

Doğan Holding şirketleri arasında gerçekleştirilen Doğan Değer Ödülleri'nde "Yılın Değer Katan Şirketi" seçildi.

31 Aralık 2023

Hepiyi Sigorta 2023 yılını prim üretiminde 17. sırada tamamladı.

2024

9 Temmuz 2024

İstanbul Teknokent'te projelerini hayata geçirmek üzere yeni şube açtı.

1 Ağustos 2024

Hızlı Destek Merkezi'ni Ankara'da hizmete sundu.

26 Kasım 2024

Reklam filmleriyle GIGI 2024'te "En İyi Dijital Reklam Filmi" ödülüne layık görüldü.

19 Aralık 2024

Doğan Değer Ödülleri'nde "Yılın Değer Katan Şirketi" ödülüne 2. kez layık görüldü.



ÖDÜL VE BAŞARILARIMIZ

Doğan Değer Ödülleri kapsamında Hepiyi Sigorta; holding bünyesindeki tüm şirketler arasında “Yılın Değer Katan Şirket Ödülü”ne layık görüldü.

2024 Yılında

GIGI Awards’dan “En İyi Dijital Reklam Ödülü”

Hepiyi Sigorta’nın “Aldığınız teklif ne kadar iyi olursa olsun, Hepiyi Sigorta’ya bakmak alışkanlığınız olsun” sloganıyla üç farklı senaryo ile televizyon, açık hava ve radyo mecralarından izleyiciyle buluşturduğu Derneği tarafından her yıl şirketlerin pazarlama iletişimi kampanyalarının değerlendirildiği Good Idea Good Integration (GIGI) ödül programı kapsamında “En İyi Dijital Reklam” ödülüne layık görüldü.

Doğan Değer Ödülleri kapsamında 3 ödül birden!

Doğan Holding’in değerleri ışığında 5’inci düzenlenen Doğan Değer Ödülleri kapsamında Hepiyi Sigorta; holding bünyesindeki tüm şirketler arasında “Yılın Değer Katan Şirket Ödülü”ne 2. kez layık görüldü. Hepiyi Sigorta “Riski ve

Reasürans: Güçlü Veri, Güvenli Gelecek” projesiyle Özel Değer Ödülü’nü ve “Yapay Zekâ Ön Ekspertiz” uygulamasıyla Yılın Değer Katan Çalışmaları Ödülü’nü alarak toplam 3 ödülün sahibi oldu.

2023 Yılında

Brandverse Awards’dan hepiyi.com.tr’ye ödül

Marketing Türkiye ve BoomSoner tarafından düzenlenen ve eski/yeni tüm nesil pazarlama, iletişim ve reklam çalışmaları ile markaların dünyasına 360 derece kapsayıcı bir bakış sunan Brandverse Awards ödül programı kapsamında 27 Haziran 2022 yılında yayına başlayan Hepiyi Sigorta kurumsal web sitesi hepiyi.com.tr “Kullanıcı Deneyimi Tasarımı (UX/UI)” kategorisinde altın ödüle, “İllustrasyon” kategorisinde ise bronz ödüle layık görüldü.

21. Altın Örümcek’ten hepiyi.com.tr’ye ödül yağmuru!

Türkiye’nin bağımsız web ödülleri organizasyonu Altın Örümcek tarafından Hepiyi Sigorta kurumsal web sitesi hepiyi.com.tr, “Bankacılık ve Finans” kategorisinde, “Kurumsal” kategoride ve “Mobil Uyumlu Tasarım” kategorisinde olmak üzere 3 altın ödüle layık görülürken “Mobil Uyumlu Tasarım”da halkın favorisi seçildi.

Yılın Değer Katan Şirketi

Doğan Holding’in değerleri ışığında 4’üncüsü düzenlenen Doğan Değer Ödülleri kapsamında Hepiyi Sigorta; holding bünyesindeki tüm şirketler arasında “Yılın Değer Katan Şirket Ödülü”ne layık görüldü.





2024 YILINA GENEL BAKIŞ

Türkiye’de sigorta şirketleri 2024 yılında toplam 838 milyar TL prim üretimi gerçekleştirmiştir.

2024’te dijitalleşme, yapay zekâ, yeşil sigorta ürünleri, farkındalık çalışmaları ve regülasyon değişiklikleri sigorta sektöründe öne çıkan gündem maddeleri arasında yer aldı.

SEKTÖREL GELİŞMELER

Türkiye’de sigorta şirketleri 2024 yılında toplam 838 milyar TL prim üretimi gerçekleştirmiştir. Sigorta sektöründe toplam prim üretiminin 738 milyar TL’si hayat dışı sigorta branşlarından, 100 milyar TL’si hayat sigortalarından kaynaklanmıştır. Böylece sigorta pazarı 2024’te, bir önceki seneye göre %74 büyüme kaydetmiştir. Sigorta şirketleri 2024 yılında 339 milyar TL hasar ödemesi gerçekleştirmiştir.

2024 yılında dijitalleşme, yapay zekâ vb. yeni teknolojilere dayalı uygulamalar, sürdürülebilirlik odaklı yeşil sigorta ürünleri, sigorta bilincinin geliştirilmesine yönelik farkındalık çalışmaları ve regülasyon değişiklikleri sigorta sektöründe öne çıkan gündem maddeleri arasında yer aldı.

Dijitalleşme ve Teknolojik Gelişmeler:

Sigortacılık sektörünün dijitalleşme konusunda önemli adımlar attığı 2024 yılında sigorta şirketleri, dijital platformları daha etkin kullanmaya

başladı. Özellikle yapay zekâ, büyük veri ve blockchain gibi teknolojilerle hizmetler hızla dijitalleşmeye devam etti. Sigorta poliçelerinin online alım-satımı daha yaygın hale geldi ve mobil uygulamalar üzerinden işlemler kolaylıkla gerçekleştirilebilir oldu.

Yapay Zekâ ve İleri Analitik

Uygulamaları: Sigorta şirketleri, risk analizlerini daha doğru yapabilmek ve müşteri deneyimini geliştirmek için yapay zekâ tabanlı sistemler kullanmaya başladı. Bu gelişmeler, özellikle hasar tespiti ve prim hesaplamalarında önemli kolaylıklar sağladı.

Konut Sigortaları ve Deprem Sigortası:

Türkiye’deki deprem riski göz önünde bulundurulduğunda, 2024 yılında deprem sigortalarının daha fazla yaygınlaştırılması ve devlet destekli poliçeler konusunda yeni düzenlemeler yapıldı. Sigorta şirketlerinin, konut sigortaları ve deprem sigortası konusunda daha fazla tüketiciyi bilgilendirmeye yönelik kampanyalar düzenlediği bir yıl oldu.

Yeşil Sigorta ve Sürdürülebilirlik:

Sürdürülebilirlik odaklı sigorta ürünlerinin artması, 2024’ün önemli gelişmelerindendi. Çevre dostu uygulamalara sahip sigorta poliçeleri ve “yeşil sigorta” ürünleri hem çevreye duyarlı yatırımcıları hem de tüketicileri hedef alarak yaygınlaştı. Sigorta şirketleri, bu ürünlerin farkındalığını artırmak için çeşitli sosyal sorumluluk projelerine de imza attı.

Sigorta Bilinci ve Eğitim: Türkiye’de sigorta bilincinin artırılmasına yönelik çeşitli kamu ve özel sektör iş birlikleri oluştu. Sigorta sektörünün genel durumu ve çeşitli sigorta türleri hakkında halkı bilgilendirmeye yönelik kampanyalar yapıldı.

Bu gelişmeler, 2024’ün Türkiye sigortacılık sektörü açısından önemli anlardı. Sigorta şirketleri, dijital dönüşüm ve yenilikçi ürünlerle hızla gelişmeye devam ediyor ve müşteri odaklı yaklaşımı ön plana çıkarıyor.

Sigorta Sektöründe Regülasyon

Değişiklikleri: Türkiye’de sigortacılık sektörü, 2024 yılında da regülasyon değişiklikleriyle şekillendi. Türkiye Sigorta ve Reasürans Şirketleri Birliği (TSB) tarafından, sigorta sektöründeki denetim ve düzenlemelere yönelik çeşitli yeni yönetmelikler yayınlandı. Bu yönetmelikler, sektördeki şeffaflığı artırmaya ve tüketici haklarını korumaya yönelikti.

Sigortacılık Faaliyetlerine İlişkin Mevzuat Değişiklikleri

31.01.2024 tarihinde SBM tarafından “2024/6 sayılı Sigorta Aracıları İçin Teklif Platformu Hakkında Genelge” istihval edilmiştir. Söz konusu Genelge ile kurulan Sigorta Aracıları İçin Teklif Platformu (Platform), sigorta aracıları (acente ve broker) tarafından sigorta şirketlerinden karayolları motorlu araçlar zorunlu mali sorumluluk sigortası için teklif alınması ve söz konusu teklifle şirket ekranlarından poliçe düzenlenmesi için Sigorta Bilgi ve Gözetim Merkezi (SBM) nezdinde kurulmuştur.

2024 YILINA GENEL BAKIŞ

Kişisel verilerin yurt dışına aktarımına ilişkin mevzuat değişikliği olmuştur. Buna göre kişisel verilerin, yeterlilik kararı verilen ülkeye aktarımının yapılabileceği düzenlenmiştir.

12.03.2024 tarihli Resmî Gazete’de yayımlanan Kanun Değişikliği ile 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu’nda (KVKK) yapılan değişiklikler 01.06.2024 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Değişiklikler özetle aşağıdaki gibidir:

- Özel nitelikli kişisel verilerin işleme şartlarına dair 6. madde genişletilmiştir ve sağlık verilerinin işlenmesinde açık rıza tek şart olmaktan çıkarılmıştır.
- Kişisel verilerin yurt dışına aktarılmasını konu edinen 9. maddede yeni ve alternatifli bir rejim oluşturulmuştur. Böylece, yeterlilik kararı verilen ülkeye aktarım yapılabileceği öngörülmüştür. Yeterlilik kararı bulunmaması halinde, Kişisel Verileri Koruma Kurulu’nun (“Kurul”) iznine tabi olan haller bir kenara bırakılırsa, veri sorumlusu ile veri işleyen arasında sınırları yönetmelikle belirlenen standart

sözleşme imzalanarak Kurul’a sunulması veya arızı olmak kaydıyla açık rıza ile açık rızaya getirilen istisnai veri işleme şartlarının birinin varlığı halinde aktarımın usule uygun kabul edileceği düzenlenmiştir. Bu düzenleme 01.09.2024 itibarıyla uygulamaya alınmıştır.

- İç Sistemlere Dair Yönetmeliğin Bazı Maddelerinin Uygulanması Hakkında, özellikle raporlamaya ilişkin hususlarda iyileştirmeler yapılmıştır. Standart raporlamaların yanında, şirketler ve bazı özellikli kuruluşlar tarafından internet siteleri üzerinden kamuoyuna yapılacak raporlamalarda yer alacak hususların detayları belirlenmiştir. Söz konusu raporların kuruluşların internet sitesinde yayımı (2024 yılı Temmuz-Eylül dönemi için olmak üzere) 2024 yılı Ekim ayında başlamıştır.





SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ VE ORGANİZASYONU

Sürdürülebilirliği üst yönetim seviyesinde benimsiyoruz.

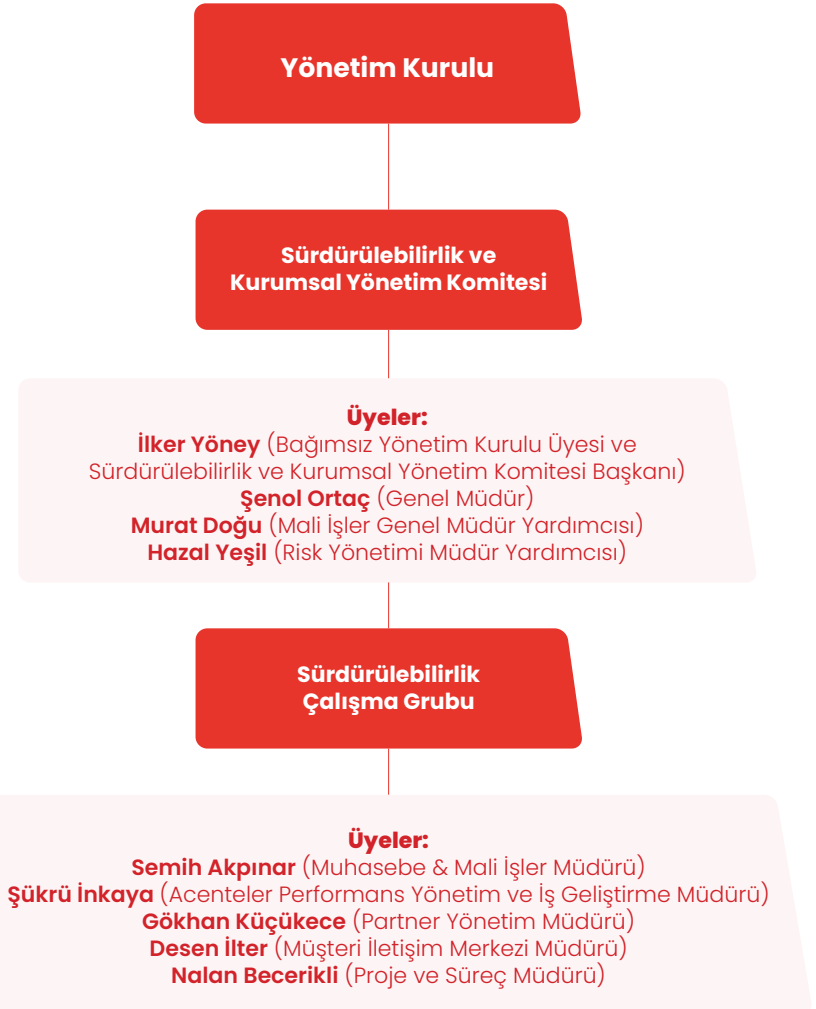
Sürdürülebilirlik yönetişimimiz, Yönetim Kurulumuzun liderliğinde, Komitemizin stratejik yönlendirmesi ve Çalışma Grubumuzun operasyonel uygulamalarıyla üç temel katmandan oluşuyor.

Hepiyi Sigorta olarak sürdürülebilirliği, en üst yönetim seviyesinde benimsediğimiz ve tüm iş stratejilerimize entegre ettiğimiz temel bir yönetim anlayışı olarak görüyoruz. Bu yaklaşımı etkin bir şekilde hayata geçirmek üzere nihai gözetim ve sorumluluğu Yönetim Kurulumuz üstlenmektedir. Yönetim Kurulumuz, sürdürülebilirlik stratejilerimizin operasyonel düzeyde sahiplenilmesi ve yürütülmesi görevini, doğrudan kendisine bağlı olan **Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim Komitemize** devretmiştir.

Bu entegre yönetim modelimizle, sürdürülebilirlik ilkelerimizin Şirketimizin genel stratejisi ve kurumsal yönetim çerçevesiyle tam bir uyum içinde yönetilmesini temin ediyoruz. Stratejinin belirlenmesinden uygulanmasına ve izlenmesine kadar uzanan bu çok katmanlı yapıyla şeffaf bir hesap verebilirlik zinciri oluşturuyoruz.

Sürdürülebilirlik Yönetişim Yapımız

Sürdürülebilirlik yönetişimimiz, Yönetim Kurulumuzun liderliğinde, Komitemizin stratejik yönlendirmesi ve Çalışma Grubumuzun operasyonel uygulamalarıyla üç temel katmandan oluşuyor. Bu yapı sayesinde stratejimizi yukarıdan aşağıya etkin bir şekilde yayıyor ve sahadan topladığımız verileri karar alma süreçlerimize dahil ediyoruz. Bu yapının işleyişini yan taraftaki şemada özetliyoruz:





SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ VE ORGANİZASYONU

Politikalar, sorumlu ve etik iş yapış biçimimizin temelini oluşturarak tüm faaliyetlerimize rehberlik ediyor.

Yönetim Kurulu: Sürdürülebilirlik alanındaki en üst düzey karar organımızdır. Komitemizin sunduğu stratejileri, politikaları ve performans raporlarını değerlendirip onaylıyor ve bu sürecin genel gözetimini yapıyoruz. Yönetim Kurulumuz, 2024 yılı içerisinde 5 defa toplanarak Komitemizden gelen tavsiye ve raporları gündemine alıp değerlendirmiştir.

Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim Komitesi: Yönetişim yapımızın merkezinde yer alan Komitemiz, sürdürülebilirlik stratejimizin mimarıdır. Komitemiz, Şirketimizin sürdürülebilirlik vizyonu ile stratejik hedeflerini tanımlıyor, ÇSY (Çevresel, Sosyal ve Yönetişim) kriterlerine dayalı politikalar geliştiriyor ve sürdürülebilirlik performansımızı izleyerek Yönetim Kurulumuza düzenli olarak raporluyor. Komitemizin Denetim Kurulu Üyesi başkanlığında ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcımızın başkan vekilliğinde faaliyet göstermesi, bu görevi üst yönetim seviyesinde ne kadar güçlü bir şekilde sahiplendiğimizi gösteriyor.

Komite olarak, gelecek dönemden itibaren iki ayda bir düzenli toplanmayı planlıyoruz.

Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu: Komitemizin belirlediği strateji ve hedefleri operasyonel düzeyde hayata geçiriyoruz. İklim değişikliği, sorumlu sigortacılık, dijital inovasyon, müşteri deneyimi, etik, insan kaynağı ve kurumsal sosyal sorumluluk gibi geniş bir yelpazede çalışmalar yürütüyor, sahadan topladığımız teknik verileri ve analizleri Komitemize sunarak stratejilerimizin şekillenmesine katkıda bulunuyoruz.

Taahhütlerimizi Destekleyen Politikalarımız

Sürdürülebilirlik yönetim yapımızı ve stratejik yaklaşımımızı, tüm paydaşlarımıza karşı şeffaf bir şekilde beyan ettiğimiz temel politikalarımızla destekliyoruz. Bu politikalar, sorumlu ve etik iş yapış biçimimizin temelini oluşturarak tüm faaliyetlerimize rehberlik ediyor.

Sürdürülebilirlik Politikası

Rüşvet ve Yolsuzlukla
Mücadele Politikası

Çevre ve İklim
Değişikliği Politikası

Sigorta Teminat Politikası

Çevresel ve Sosyal Etki
Yönetimi Politikası

Ücretlendirme Politikası

İnsan ve Çalışan
Hakları Politikası

Veri Gizliliği ve Siber
Güvenlik Politikası

İnsan Kaynakları Politikası

Kurumsal Sosyal
Sorumluluk Politikası

Fırsat Eşitliği ve
Çeşitlilik Politikası

Bağış ve Yardım Politikası

Etik İlkeler ve
Davranış Kuralları

Bilgilendirme Politikası



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİMİ VE ORGANİZASYONU

Dijitalleşme ve “kağıtsız sigortacılık” ilkeleri, sürdürülebilirlik odaklı karar alma yaklaşımımızın bir sonucudur.

Yönetim Kadrolarımızın Yetkinliği ve Sürekli Gelişim

Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim Komitemizin etkinliği, üyelerinin sigortacılık, finans, risk yönetimi ve stratejik planlama gibi alanlardaki derin uzmanlıklarından geliyor. Bu disiplinler arası yapı sayesinde sürdürülebilirlik konularını finansal, operasyonel ve stratejik boyutlarıyla bütüncül bir şekilde ele alıyoruz.

Spesifik uzmanlık gerektiren konularda (iklim modellemesi, karbon fiyatlandırması vb.) dış uzmanlardan ve danışmanlık hizmetlerinden faydalıyoruz. Ayrıca, Şirketimiz genelinde sürdürülebilirlik farkındalığını artırmak amacıyla yönetici ve çalışanlarımıza yönelik Sürdürülebilirlik Eğitimleri düzenliyoruz. 2025 yılı içinde Komite üyelerimize yönelik “İklim Risklerinin Finansal Etkileri” ve “İklim Riski Yönetimi” gibi konularda özel eğitim ve çalıştaylar planlayarak bu alandaki yetkinliğimizi daha da artırmayı hedefliyoruz.

Stratejik Kararlarımıza Sürdürülebilirliğin Entegrasyonu

Büyük çaplı yatırımlar ve stratejik kararlar alırken, sürdürülebilirlik analizlerini karar süreçlerimize temel bir girdi olarak dahil ediyoruz. Bu yaklaşımımızın somut örnekleri arasında, yatırım portföyümüzü proaktif olarak sürdürülebilir varlıklara yönlendirmemiz ve çevresel/sosyal açıdan hassas faaliyetleri teminat kapsamı dışında bırakan Sigorta Teminat Politikamız yer alıyor. Bu politikamız uyarınca karbon yoğun enerji üretimi (kömür madenciliği vb.), doğal yaşam alanlarına zarar veren faaliyetler ve insan hakları ihlalleri ile ilişkilendirilen alanlara sigorta güvencesi sunmuyoruz.

Benzer şekilde, iş modelimizin temeli olan dijitalleşme ve “kağıtsız sigortacılık” ilkeleri, sürdürülebilirlik odaklı karar alma yaklaşımımızın bir sonucudur. Bu stratejimiz, başlangıçta önemli bir teknoloji yatırımı gerektirmiş olsa da uzun vadede karbon ayak izinin azaltılması, operasyonel verimlilik ve artan rekabet gücü gibi kazanımları gözeterek hayata geçirdik.

Hedef Belirleme ve Performansın İzlenmesi

Sürdürülebilirlik hedeflerimizin belirlenmesi ve takibi, Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim Komitemizin ana sorumlulukları arasında yer alıyor. Bu hedefleri Şirketimizin genel stratejisi, yasal düzenlemeler ve paydaş beklentilerini dikkate alarak oluşturuyoruz.

2024 yılı itibarıyla sürdürülebilirlik yönetim yapımızı ve ölçülebilir performans göstergelerimizi yeni yapılandırdığımız için önceliği, bu mekanizmaların

kurumsal temellerini güçlendirmeye verdik. Bu nedenle, sürdürülebilirlik performansı, üst yönetimimizin değişken ücretlendirme paketlerine henüz formüle dayalı bir şekilde dahil edilmedi. Ancak, Komitemizin 2026 yılı yol haritasında, ilgili performans göstergelerini yönetici prim sistemlerimize entegre etmek için bir model geliştirmeyi ve bu modeli Yönetim Kurulumuza sunmayı öngörüyoruz. Bu adımın, sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmamızı teşvik etmede önemli bir araç olmasını hedefliyoruz.





SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI VE STRATEJİSİ

Sürdürülebilirlik olgusunu “daha iyi bir gelecek” olarak tanımlıyoruz.

Hepiyi Sigorta olarak, çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) ilkelerini iş modelimizin kalbine yerleştirerek, yeni nesil bir sigortacılık yaklaşımı benimsiyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI

Hepiyi Sigorta olarak, sürdürülebilirliği iş modelimizin ayrılmaz bir parçası olarak görüyoruz. Sürdürülebilirlik stratejimizi oluştururken, bu stratejiyi tüm operasyonlarımıza doğrudan entegre edebileceğimiz bir yapı kurguladık.

Sürdürülebilirlik olgusunu “daha iyi bir gelecek” olarak tanımlıyoruz. Henüz 2021 yılında, yeni kurulmuş, ilk poliçesini Haziran 2022’de üretmiş ve dijitalleşmeyi iş süreçlerinde uçtan uca sahiplenmiş bir şirket olarak, maliyetlerimizi ve çevresel etkimizi minimize etmeyi hedefliyoruz. Sürdürülebilir sigortacılık modelimizle tüm paydaşlarımız için uzun vadeli değer yaratmaya odaklanıyoruz.

Hepiyi Sigorta olarak, çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) ilkelerini iş modelimizin kalbine yerleştirerek, yeni nesil bir sigortacılık yaklaşımı benimsiyoruz. Dijitalleşmeyi odağımıza alarak çevresel ayak izimizi minimize ediyor,

sosyal projelerle topluma katkı sağlıyor ve şeffaf yönetim anlayışımızla sektörümüzde tüm paydaşlarımız için güven tesis ediyoruz.

Sigortacılık sektörünün yeni bir ferdi olarak, sektörümüzün Türkiye’nin sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmasında sorumluluğunun büyük olduğunu farkındayız. Sürdürülebilir sigortacılığı destekleyecek ürün ve hizmetler sunarak hayatın birçok alanında güvence sunmaya devam ediyoruz.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK STRATEJİSİ

Çatı şirketimiz olan Doğan Holding’in sürdürülebilirlik mottosu olan “Değer bilir, değer katar” yaklaşımı ve Şirketimizin sürdürülebilirlik anlayışı doğrultusunda, sürdürülebilirlik stratejimizin odak noktasını “Hep İyi Bir Gelecek” kavramı üzerine oluşturduk. Bu odak noktasını sürdürülebilirliğin üç boyutu besliyor ve destekliyoruz.

Hep İyi Bir Gelecek
Hep İyi Bir Yaşam
Sürdürülebilir sigorta çözümleriyle yaşama değer katıyoruz.

Sürdürülebilir sigorta çözümlerimizle bireylerin ve işletmelerin geleceğe güvenle bakmasını sağlarken, yaşama değer katıyor ve sürdürülebilir bir yaşamın temelini destekliyoruz.

Hep İyi Bir Dünya
Dijital iş süreçleriyle çevresel ayak izimizi minimize ediyor, dünyamıza değer katıyoruz.

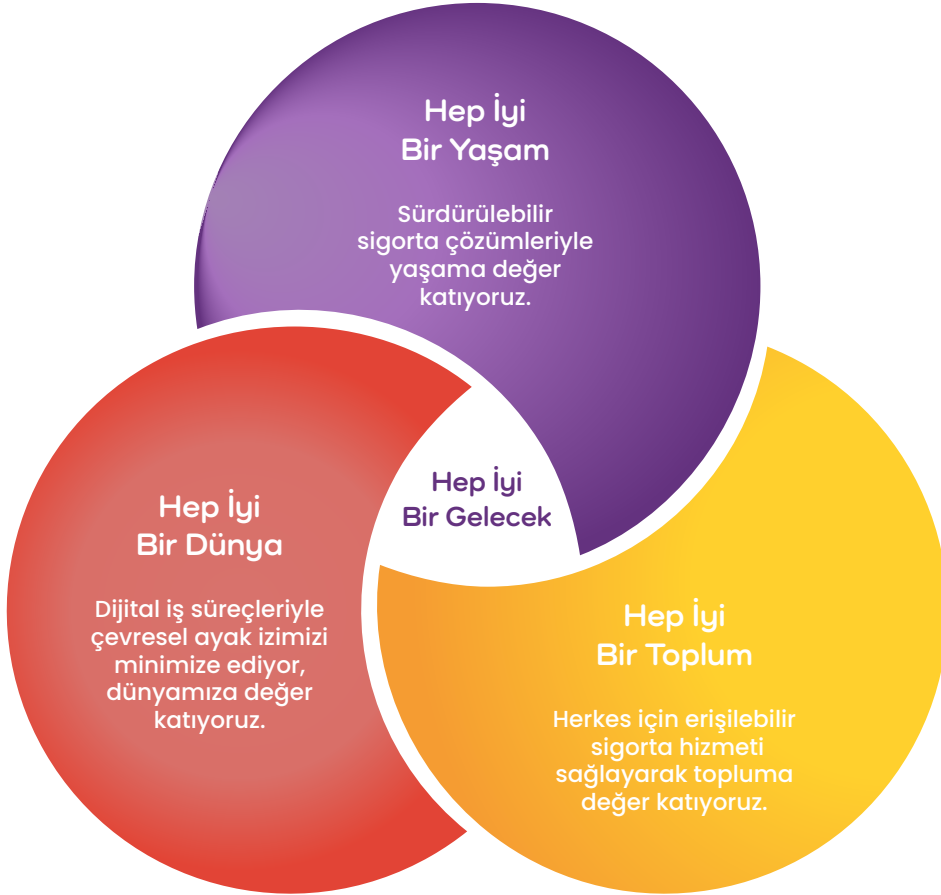
Dijitalleşmeyi iş süreçlerimizin merkezine alarak, kâğıt tüketimini azaltıyor, enerji verimliliğini artırıyor ve operasyonlarımızın çevresel etkisini en aza indiriyoruz. Çevre dostu bir yaklaşım benimseyerek, gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakmak için var gücümüzle çalışıyoruz.

Hep İyi Bir Toplum
Herkes için erişilebilir sigorta hizmeti sağlayarak topluma değer katıyoruz.
Herkesin finansal güvenceye ulaşabilmesini sağlamak amacıyla, yenilikçi sigorta çözümlerimizi toplumun her kesimine sunarak bireylerin ve işletmelerin karşılaşabileceği riskleri minimize ediyoruz.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI VE STRATEJİSİ

Sürdürülebilirlik Stratejisi



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK VİZYONUMUZ, MİSYONUMUZ VE TAAHHÜTLERİMİZ

Çatı şirketimiz Doğan Holding'in sürdürülebilirlik yaklaşımını desteklemek adına sürdürülebilirlik çalışmalarımızda, stratejimizi ve yol haritamızı rehberlik eden sürdürülebilirlik misyonumuzu, vizyonumuzu ve taahhütlerimizi beyan ediyoruz.

Sürdürülebilirlik Vizyonumuz:

Yeni nesil sigortacılık yaklaşımıyla, toplumun her kesimine ulaşan sigorta hizmetleri sunarak ve yaşam kalitesini artıran çözümler üreterek "Hep İyi Bir Gelecek" inşa etmek.

Sürdürülebilirlik Misyonumuz:

Toplumun geleceğini güvence altına alırken, çevresel ve sosyal sorumlulukları gözeterek sürdürülebilir sigorta çözümleri sunmak.

"Hepiyi Bir Gelecek" adıyla oluşturduğumuz sürdürülebilirlik stratejimiz, sürdürülebilirlik yolculuğumuzun, yol haritamızın ve hedeflerimizin temelini oluşturuyor. Sürdürülebilirlik taahhütlerimiz ise çevreye ve topluma karşı sorumluluğumuzu doğrudan yansıtıyor.

Sürdürülebilirlik Taahhütlerimiz:

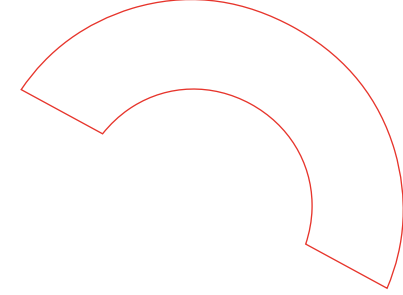
Çevresel Taahhütlerimiz:

- Karbon ayak izimizi azaltmak için dijital dönüşümü temel alıyor, operasyonlarımızı daha çevreci hale getirmek için yenilikçi teknolojilere yatırım yapıyoruz.
- Elektrikli ve hibrit araç sigorta ürünleri ile çevre dostu mobilitayı destekliyor, düşük emisyonlu araçları teşvik eden sigorta çözümleri geliştiriyoruz.
- Operasyonlarımızda %100 kağıtsız ofis hedefini benimsiyor, dijital süreçleri yaygınlaştırarak doğal kaynak kullanımını minimuma indiriyoruz.
- Sigortacılık sektöründe sürdürülebilir finansman modellerini geliştirerek, yeşil ekonomiye katkı sağlıyor ve iklim değişikliğiyle mücadeleyi destekleyen sigorta çözümleri sunuyoruz.
- İklim değişikliğinden kaynaklanan riskleri analiz ederek, doğal afetler ve çevresel tehditlere karşı dayanıklılığı artıran sigorta ürünleri geliştiriyoruz.
- Yeşil binalar destekleyen sigorta hizmetleri sunarak, çevre dostu yapılaşmanın yaygınlaşmasına katkıda bulunuyoruz.
- Ofislerimizde enerji ve su tasarrufu uygulamalarını artırarak, çevresel sürdürülebilirlik alanındaki performansımızı sürekli iyileştiriyoruz.
- Düşük karbon ekonomisine geçişi desteklemek amacıyla, sigorta yatırımlarımızı çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) kriterlerine uygun hale getiriyoruz.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YAKLAŞIMI VE STRATEJİSİ

Hepiyi Sigorta olarak, sürdürülebilirlik taahhütlerimizle gelecek nesillere yaşanabilir bir dünya bırakmak için çalışıyoruz.



- Atık yönetimi politikalarımız ile geri dönüşümü teşvik ediyor, sürdürülebilir tüketim ve üretim modellerini destekliyoruz.
- Tedarik zincirimizde sürdürülebilirlik kriterlerini artırarak, çevresel etkisi düşük tedarikçilerle çalışmayı önceliklendiriyoruz.

Sosyal Taahhütlerimiz:

- İnsan kaynağımızı en değerli sermayemiz olarak görüyor, çalışanlarımızın gelişimini destekleyen bir kurum kültürü oluşturuyoruz.
- Çalışanlarımızın sağlığı ve güvenliği birinci önceliğimizdir. İş yerinde güvenli, sağlıklı ve ergonomik bir çalışma ortamı sağlayarak, iş sağlığı ve güvenliği standartlarına tam uyum gösteriyoruz.
- Fırsat eşitliği ve kapsayıcılık yaklaşımıyla her çalışana eşit fırsatlar sunuyor, hiçbir şekilde ayrımcılığa müsamaha göstermiyoruz. Kadın istihdamını ve liderliğini teşvik eden politikalar geliştiriyoruz.

- Çalışan bağlılığı ve memnuniyetini güçlendirecek uygulamalar geliştiriyor, yetenek yönetimi ve kariyer gelişim programlarıyla çalışanlarımızın mesleki ve kişisel gelişimlerini destekliyoruz.
- Etik değerleri sürdürülebilirliğin ayrılmaz bir parçası olarak tanımlıyor, tüm çalışanlarımız ve paydaşlarımızın etik kurallara uygun hareket etmesini sağlıyoruz.
- Rüşvet ve yolsuzlukla sıfır tolerans politikası benimsiyor, iş etiği standartlarımızı tüm iş ortaklarımızla birlikte uyguluyoruz.
- Kurumsal vatandaşlık bilinciyle sosyal sorumluluk projeleri hayata geçirerek topluma ve çevreye değer katan girişimlerde bulunuyoruz.
- Sürdürülebilirliğin paydaş iş birliği ile büyüdüğüne inanıyor, tüm paydaşlarımızla sürekli iletişim halinde oluyor, onların beklenti ve görüşlerini iş stratejilerimize entegre ediyoruz.
- Olası afet veya acil durumlara karşı güçlü sigortacılık çözümleri geliştiriyor, kriz yönetimi stratejileri ile her zaman hazırlıklı oluyoruz.

- Eğitim ve bilinçlendirme projeleri ile finansal okuryazarlığı artırarak toplumun her kesiminin sigorta hizmetlerine erişimini kolaylaştırıyoruz.

Ekonomik Taahhütlerimiz:

- Uzun vadeli finansal değer yaratmaya odaklanıyor, ekonomik büyümemizi sürdürülebilir stratejiler ile destekliyoruz.
- Risk yönetimi ve sigorta çözümlerimizi küresel ekonomik değişimlere uyumlu hale getirerek finansal dayanıklılığımızı artırıyoruz.
- Sürdürülebilir sigortacılık anlayışıyla iklim değişikliği ve sosyal riskleri göz önünde bulunduran sigorta ürünleri geliştiriyoruz.
- Adil fiyatlandırma politikalarıyla sigorta hizmetlerine erişimi artırıyor, geniş kitlelerin sigortacılık hizmetlerinden yararlanmasını sağlıyoruz.
- Dijitalleşme ve inovasyonu önceliklendirerek sigorta sektöründe müşteri deneyimini iyileştiren yeni teknolojilere yatırım yapıyoruz.
- Sektörde rekabet gücümüzü artırmak için ÇSY odaklı iş modelleri geliştiriyor,

sürdürülebilir finansal ürün ve hizmetleri yaygınlaştırıyoruz.

- Tedarik zinciri yönetimimizde sürdürülebilir ve etik iş ilkelerini benimsiyor, iş ortaklarımızın sürdürülebilirlik ilkeleri eşliğinde davranmalarını teşvik ediyoruz.
- Yatırım politikalarımızı uzun vadeli ekonomik büyümeyi destekleyecek şekilde kurguluyor, sürdürülebilir finansman modellerine yöneliyoruz.
- Bilgiyi en değerli varlıklarımızdan biri olarak görüyor, müşteri ve çalışan bilgilerinin güvenliğini sağlamak için siber güvenlik ve veri koruma standartlarına sıkı sıkıya bağlı kalıyoruz.
- Şeffaf ve hesap verebilir finansal raporlama süreçleri ile paydaşlarımızın güvenini artırıyoruz.
- İklim risklerini finansal süreçlere entegre ederek yeşil finansman araçlarına yatırım yapıyor, sürdürülebilir kalkınmaya katkıda bulunuyoruz.
- Müşterilerimizin finansal güvenliğini sağlamak için sektördeki en güçlü teminat yapılarından birini oluşturuyor, ekonomik krizler ve belirsizlikler karşısında dayanıklılığımızı artırıyoruz.



PAYDAŞ HARİTASI VE PAYDAŞLARLA İLİŞKİLER

Katkı Sağladığımız SKA'lar



Paydaş ilişkilerini şeffaf, katılımcı ve sürdürülebilir iletişim süreçleriyle yönetiyoruz.

Hepiyi Sigorta'nın karar verici yönetim kadroları, sigortacılık faaliyetlerini yürüten çalışanları ve ana hissedarı Doğan Holding, Hepiyi Sigorta'nın iç paydaşlarını temsil etmektedir.

Paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerine yönelik en hızlı ve en doğru çözümleri sunmayı amaçlayan Hepiyi Sigorta, paydaşlarıyla güvene dayalı, şeffaf ve ömür boyu sürecek ilişkiler tesis etmeye odaklanmıştır.

Şirket'in paydaş analizi çalışmaları sonucunda belirlediği paydaş grupları temel olarak iç ve dış paydaşlardan oluşmaktadır. Hepiyi Sigorta'nın organizasyon yapısında karar verici konumda bulunan yönetim kadroları, sigortacılık faaliyetlerini yürüten çalışanları, ana hissedarı olan Doğan Holding, Şirket'in iç paydaşlarını temsil etmektedir. Şirket'in ürün ve hizmetlerinden yararlanan sigortalı müşterileri, poliçe üretiminde anahtar rol oynayan acenteleri ve üçüncü taraf hizmet sağlayıcı konumundaki tedarikçileri ise kritik dış paydaş grupları olarak belirlenmiştir.

Şirket paydaşlarından aldığı geri bildirimleri, iş süreçlerini iyileştirmek ve kurumsal yapısını güçlendirmek için değerli bir kaynak olarak görmekte, karar alma süreçlerine dâhil etmektedir.

Hepiyi Sigorta, kritik paydaş grupları olan acenteleri, müşterileri ve tedarikçileri ile daha güçlü bağlar kurmayı ve ürünlerini daha geniş kitlelere ulaştırmayı hedeflemektedir.

Şirket bu çerçevede, kurumsal web sitesi, e-posta bültenleri, basın bültenleri, sosyal medya mecralarının yanı sıra düzenlediği etkinlikler, toplantılar ve uygulamaya aldığı iç iletişim platformları ile hem dijital hem de geleneksel kanallar aracılığıyla paydaşlarıyla sürekli iletişim kurmaktadır.

Paydaş Grupları

İç Paydaşlar

Yönetim

Çalışanlar

Hissedarlar

Dış Paydaşlar

Müşteriler

Tedarikçiler

Acenteler

Anlaşmalı Servisler, Ekspertler ve Sağlık Kuruluşları

Düzenleyici ve Denetleyici Kuruluşlar

Sektörel Birlik ve Organizasyonlar

Ulusal ve Uluslararası Finans Kuruluşları

Toplum ve Yerel Topluluklar

Medya

Üniversiteler ve Akademisyenler

Kurumsal Üyelikler ve Desteklediğimiz İnisiyatifler

Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği



TSB.





PAYDAŞ HARİTASI VE PAYDAŞLARLA İLİŞKİLER

Paydaşlarımız	İletişim Kanalları	İletişim Sıklığı
Yönetim	Şirket içi toplantılar (İcra Kurulu) (Yönetim Kurulu)	İcra Kurulu: Haftada 1 kez Yönetim Kurulu 2024 yılında 5 kez toplanmıştır.
Çalışanlar	İç iletişim platformu, Şirket içi toplantılar, Performans değerlendirme sistemi, E-bülten ve e-posta bildirimleri, Çevrimiçi ve yüz yüze eğitim programları	Sürekli
Hissedarlar	Genel Kurul	Yılda 1 kez
Müşteriler	Çağrı Merkezi Hasar Portalı Mobil Uygulama Sosyal Medya Web Sitesi Blog içerikleri	7/24
Tedarikçiler	Toplantılar Tedarikçi Portalı Web Sitesi	Sürekli
Acenteler	Acente Başvuru Portalı Acente Memnuniyet Anketi Web sitesi	Sürekli
Anlaşmalı Servisler, Ekspertler ve Sağlık Kuruluşları	E-posta	Sürekli
Düzenleyici ve Denetleyici Kuruluşlar	E-posta ve portal	İhtiyaç Durumunda
Sektörel Birlik ve Organizasyonlar	Yüz yüze / çevrimiçi	İhtiyaç Durumunda
Ulusal ve Uluslararası Finans Kuruluşları	E-posta	İhtiyaç Durumunda
Toplum ve Yerel Topluluklar	Sosyal medya	Etkinlik Bazında
Medya	Basın bültenleri Röportajlar Sosyal medya hesapları	Etkinlik Bazında
Üniversiteler ve Akademisyenler	Yüz yüze	İhtiyaç Durumunda

ÖNCELİKLİ KONULAR VE ÖNCELİKLENDİRME MATRİSİ

Hepiyi Sigorta olarak sürdürülebilirlik stratejimizi şekillendirirken, faaliyetlerimizin ekonomik, çevresel ve sosyal etkilerini bütüncül bir yaklaşımla değerlendiriyor; paydaşlarımızın görüş ve beklentilerini karar alma süreçlerimize entegre ediyoruz. Bu kapsamda, sigortacılık sektöründeki rakip şirketler incelenerek kapsamlı bir benchmark analizi gerçekleştirilmiş; sektörde öne çıkan sürdürülebilirlik öncelikleri, uygulamalar ve eğilimler değerlendirilmiştir. Benchmark analizi sonuçları, paydaş anketinden elde edilen geri bildirimlerle birlikte ele alınarak Hepiyi Sigorta'nın sektörel konumuna ve iş önceliklerine uygun sürdürülebilirlik konuları belirlenmiştir.

Paydaş Katılımı ve Anket Süreci

Önceliklendirme çalışması kapsamında, Hepiyi Sigorta'nın faaliyetlerinden etkilenen iç ve dış paydaş grupları belirlenmiştir. Bu kapsamda altı temel paydaş grubu tanımlanmıştır: acenteler, müşteriler, ulusal ve uluslararası finans kuruluşları, üniversiteler ve akademisyenler, yönetim ve çalışanlar.

Çalışma sürecinde, sürdürülebilirlik performansımızı etkileyen 24 öncelikli konu belirlenmiş ve anket soruları bu konular üzerine yapılandırılmıştır. Toplam 128 kişiye ulaşılan paydaş anketine 109 kişi katılım sağlamıştır. Anket aracılığıyla paydaşlardan, Hepiyi Sigorta'nın sürdürülebilirlik yaklaşımına ilişkin algıları, beklentileri ve konu önceliklendirmeleri değerlendirilmiştir.

Önceliklendirme Analizi ve Sınıflandırma Yaklaşımı

Elde edilen paydaş geri bildirimleri, sürdürülebilirlik ekibimiz tarafından analiz edilerek çevresel, sosyal, yönetsimsel ve ekonomik boyutlarda bütüncül biçimde değerlendirilmiştir. Analiz sonucunda, konuların önem dereceleri "Çok Yüksek Öncelikli", "Yüksek Öncelikli" ve "Öncelikli" olmak üzere üç kategoride sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırma, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları (SKA) ile ilişkilendirilmiş ve şirketimizin stratejik öncelikleriyle uyumlu şekilde gerçekleştirilmiştir.

Stratejik Uyum ve Sürdürülebilirlik Yönetimine Katkı

Paydaş analizi ve önceliklendirme çalışmasından elde edilen bulgular, Hepiyi Sigorta'nın sürdürülebilirlik stratejisinin güncellenmesinde temel girdi olarak kullanılmıştır. Böylece, kurumun risk ve fırsat yönetiminde paydaş beklentilerini dikkate alan, ölçülebilir hedeflerle desteklenmiş bir sürdürülebilirlik yaklaşımı benimsenmiştir.

Önümüzdeki dönemde Hepiyi Sigorta, öncelikli konular doğrultusunda çevresel ve sosyal etki yönetimini güçlendirerek sürdürülebilir değer yaratma kapasitesini artırmayı hedeflemektedir.





ÖNCELİKLİ KONULAR VE ÖNCELİKLENDİRME MATRİSİ

Çok Yüksek Öncelikli Konular

- 1 Veri Gizliliği ve Güvenliği
- 2 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti
- 3 İklim Değişikliği ile Mücadele ve Çevresel Uyumluluk
- 4 Ar-Ge, İnovasyon ve Dijital Dönüşüm
- 5 İş Etiği, Yasal Uyum ve Şeffaflık
- 6 Acil Durum Hazırlığı ve İş Sürekliliği
- 7 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele
- 8 Proaktif Risk ve Kriz Yönetimi

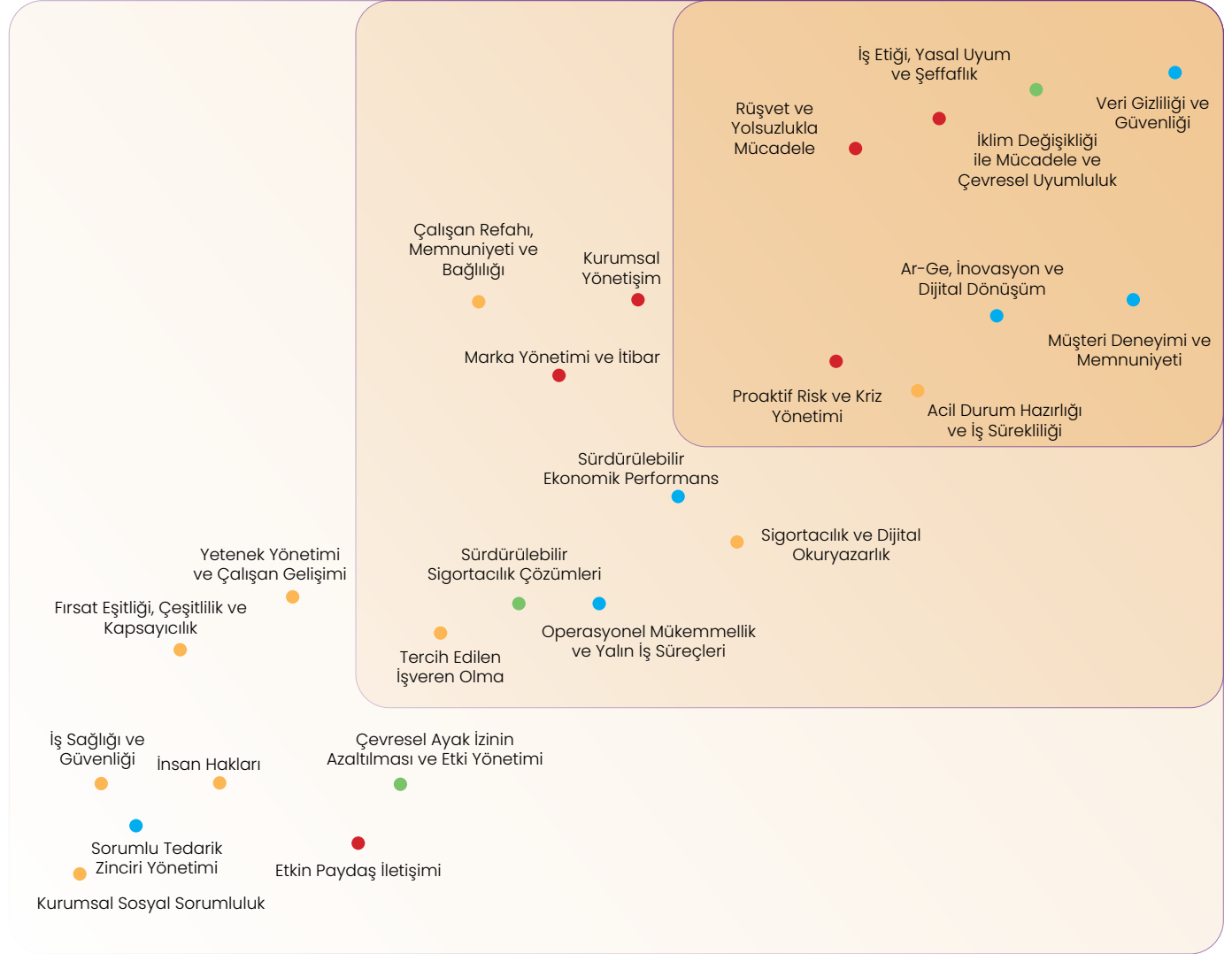
Yüksek Öncelikli Konular

- 9 Sigortacılık ve Dijital Okuryazarlık
- 10 Sürdürülebilir Ekonomik Performans
- 11 Kurumsal Yönetişim
- 12 Operasyonel Mükemmellik ve Yalın İş Süreçleri
- 13 Marka Yönetimi ve İtibar
- 14 Sürdürülebilir Sigortacılık Çözümleri
- 15 Çalışan Refahı, Memnuniyeti ve Bağlılığı
- 16 Tercih Edilen İşveren Olma

Öncelikli Konular

- 17 Çevresel Ayak İzinin Azaltılması ve Etki Yönetimi
- 18 Etkin Paydaş İletişimi
- 19 Yetenek Yönetimi ve Çalışan Gelişimi
- 20 İnsan Hakları
- 21 Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık
- 22 Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi
- 23 İş Sağlığı ve Güvenliği
- 24 Kurumsal Sosyal Sorumluluk

Paydaşlar için Önemi



Hepiyi Sigorta için Önemi

● Çevresel ● Sosyal ● Yönetişim ● Ekonomik



KATKI SAĞLADIĞIMIZ SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA AMAÇLARI

ÖNEM DERECESİ	ÖNCELİKLİ KONULAR	KATKI SAĞLADIĞIMIZ SKA'LAR
Çok Yüksek Öncelikli Konular	Veri Gizliliği ve Güvenliği	9 Kaliteli Enerji, 16 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim
	Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	8 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim, 16 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim
	İklim Değişikliği ile Mücadele ve Çevresel Uyumluluk	13 İklim
	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijital Dönüşüm	9 Kaliteli Enerji
	İş Etiği, Yasal Uyum ve Şeffaflık	10 Etkili Tüketim ve Üretim, 16 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim
	Acil Durum Hazırlığı ve İş Sürekliliği	3 Sağlık ve İyi Yaşam, 16 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim
	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	10 Etkili Tüketim ve Üretim, 16 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim
	Proaktif Risk ve Kriz Yönetimi	16 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim
Yüksek Öncelikli Konular	Sigortacılık ve Dijital Okuryazarlık	4 Kaliteli Eğitim, 10 Etkili Tüketim ve Üretim
	Sürdürülebilir Ekonomik Performans	8 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim
	Kurumsal Yönetişim	16 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim
	Operasyonel Mükemmellik ve Yalın İş Süreçleri	9 Kaliteli Enerji
	Marka Yönetimi ve İtibar	8 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim, 16 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim
	Sürdürülebilir Sigortacılık Çözümleri	12 Etkili Tüketim ve Üretim, 13 İklim
	Çalışan Refahı, Memnuniyeti ve Bağlılığı	8 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim
	Tercih Edilen İşveren Olma	8 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim

ÖNEM DERECESİ	ÖNCELİKLİ KONULAR	KATKI SAĞLADIĞIMIZ SKA'LAR
Öncelikli Konular	Çevresel Ayak İzinin Azaltılması ve Etki Yönetimi	12 Etkili Tüketim ve Üretim, 13 İklim
	Etkin Paydaş İletişimi	16 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim, 17 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim
	Yetenek Yönetimi ve Çalışan Gelişimi	4 Kaliteli Eğitim, 8 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim
	İnsan Hakları	8 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim, 10 Etkili Tüketim ve Üretim
	Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	5 Etkili Tüketim ve Üretim, 10 Etkili Tüketim ve Üretim
	Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi	8 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim, 12 Etkili Tüketim ve Üretim
	İş Sağlığı ve Güvenliği	3 Sağlık ve İyi Yaşam, 8 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim
	Kurumsal Sosyal Sorumluluk	16 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim, 17 Barınma, Etkili Tüketim ve Üretim

■ Çevresel ■ Sosyal ■ Yönetişim ■ Ekonomik

YÖNETİM KURULU, ÜST YÖNETİM VE KOMİTELER

Katkı Sağladığımız SKA'lar



Hepiyi Sigorta'nın yönetim yapısı; yönetim kurulu üyelerinin görevleri, sorumluluk alanları ve görev süreleriyle birlikte şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkeleri doğrultusunda paylaşılmıştır.

Yönetim Kurulu Üyeleri

Adı-Soyadı	Görevi	Görev Süresi
Çağlar Göğüş	İcra Kurulu Başkanı, CEO, Doğan Holding Yönetim Kurulu Başkanı, Hepiyi Sigorta	3 yıl 3 ay
Eren Sarıçoğlu	İcra Kurulu Üyesi, İş Geliştirme ve İş Yönetimi, Doğan Holding Başkan Vekili, Hepiyi Sigorta	3 yıl 3 ay
Şenol Ortaç	Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Murahhas Üye, Hepiyi Sigorta	3 yıl 3 ay
Zeynep Tandoğan	Genel Müdür, Hepsi Emlak Yönetim Kurulu Üyesi, Hepiyi Sigorta	3 yıl 3 ay
Murat Doğu	Yönetim Kurulu Üyesi ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı, Hepiyi Sigorta	3 yıl 2 ay
Ali Fuat Erbil	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi	9 ay
Ahmet Vural Akışık	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi	9 ay

Hepiyi Sigorta Yönetim Kurulu 2024 yılında 5 defa toplanmıştır.





YÖNETİM KURULU, ÜST YÖNETİM VE KOMİTELER



Çağlar Göğüş
Yönetim Kurulu Başkanı, Hepiyi Sigorta
İcra Kurulu Başkanı, CEO, Doğan Holding

Bilkent Üniversitesi İşletme Fakültesi'nden mezun olan Çağlar Göğüş Florida Üniversitesi'nde MBA yaptıktan sonra iş hayatına 1996 yılında Coopers & Lybrand (şimdi PwC) firmasında Kıdemli Analist olarak başladı. Arthur Andersen ve AT Kearney'de Analist ve Danışmanlık görevleri sonrasında, 2000 yılında Peppers&Rogers Grubu'na katıldı.

Daha sonra Peppers&Rogers şirketinin uluslararası ortağı olan ve bu şirketin satışı sonrası, tüm bölgelerden sorumlu Genel Müdür olarak görevine devam eden Göğüş, Peppers&Rogers'ın hem EMEA, hem diğer bölgelerdeki büyümesinde önemli rol oynadı.

Geniş bir coğrafyada ellinin üzerinde büyük şirket ve düzenleyici kurum için yürüttüğü danışmanlık çalışmalarıyla, özellikle stratejik büyüme ve dönüşüm konularında uzmanlaştı. Klasik ekonominin yanı sıra yeni ekonomi dünyasında da derin deneyimler kazanan Çağlar Göğüş, Doğan Grubu'na 2015 yılında Hürriyet Gazetecilik Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi olarak katıldı. Bu görevi bir yıl yürüttükten sonra Hürriyet Gazetecilik'te İcra Kurulu Başkanlığı görevini iki yıldan fazla bir süre üstlendi. Bu görevi süresince dijital dönüşüm, verimlilik, kârlılık, iş süreçlerinin yeniden tanımlanması, Hürriyet Emlak'ın kurumsallaşması gibi önemli projeleri yürüttü.

Çağlar Göğüş evli ve biri kız, biri erkek olmak üzere iki çocuk babasıdır.



Eren Sarıçoğlu
Başkan Vekili, Hepiyi Sigorta İcra Kurulu Üyesi, İş
Geliştirme ve İş Yönetimi, Doğan Holding

2000 yılında Boğaziçi Üniversitesi Makine Mühendisliği Bölümü'nden mezun olan Eren Sarıçoğlu, 2005 yılında Columbia Business School'da MBA programını tamamladı. Kariyerine 2000 yılında McKinsey and Company bünyesinde başlayan Sarıçoğlu, aynı şirkette 2007 yılına kadar farklı görevlerde bulundu. 2007 yılında dünyanın en büyük özel sermaye fonlarından Carlyle Group'un Türkiye takımına Başkan Yardımcısı olarak katılan Sarıçoğlu, 2015 yılına kadar eğitim, sağlık, enerji, perakende, altyapı gibi pek çok sektörde gerçekleşen yatırım projelerine liderlik etti.

2016 yılında İstanbul Investment Groups bünyesine ortak olarak katılan Sarıçoğlu, 2017 yılında ise Dubai EMAAR Group'ta Kıdemli Direktör olarak şirket alımları sonrası dönüşüm programlarını yönetti.

2018 ve 2020 sonuna kadar Pera Capital bünyesinde ortak olarak iş hayatına devam eden Sarıçoğlu, 2021 yılında Doğan Holding bünyesine İş Geliştirme ve İş Yönetiminden Sorumlu İcra Kurulu Üyesi olarak katıldı.

Eren Sarıçoğlu evli ve iki çocuk babasıdır.



Şenol Ortaç
Genel Müdür ve Yönetim Kurulu Murahhas Üye,
Hepiyi Sigorta

1970 doğumlu olan Şenol Ortaç, 1988 yılında Saint Michel Fransız Lisesi'nden mezun oldu ve 1992 yılında Marmara Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü'nde öğrenimine devam etti.

Kariyerine 1994 yılında Renault Automobile fabrikasında başlayan Ortaç, 1995 yılında o zamanki adıyla Oyak Sigorta (Axa)'da sigortacılık serüvenine adım attı. 7 yıl boyunca bu şirkette çeşitli görevlerde bulunan Ortaç, 2001 yılında Fiba Sigorta'da Kurucu Yönetici ve Teknoloji ve Pazarlamadan Sorumlu Genel Müdür Yardımcısı olarak göreve başladı. Kuruluşundan itibaren 19 yıl boyunca bu şirkette birçok birimin yöneticiliğini icra eden ve sayısız projeye liderlik yapan Ortaç, 2007 yılında Türkiye'nin yurt dışında bir Türk sermayedar tarafından kurulan ilk sigorta şirketi olan Credit Europe Asiguru'nin kuruluş işlemlerine de öncülük etti. 2021 yılında Sompo Sigorta'daki İcra ve Yönetim Kurulu üyeliklerinden ayrılarak Zurich Sigorta'ya Dijital ve İş Ortaklıklarından Sorumlu Yönetici olarak geçiş yapan Ortaç, son olarak Doğan Holding bünyesine Hepiyi Sigorta'nın kurucu ortağı ve Genel Müdürü olarak katıldı.

Ortaç, evli ve 2 çocuk babasıdır.



Zeynep Tandoğan
Yönetim Kurulu Üyesi, Hepiyi Sigorta
Genel Müdür, Hepsiz Emlak

Mimar Sinan Üniversitesi İstatistik Bölümü'nden mezun olmasının ardından kariyerine 1998 yılında Initiative Media'da Unilever markaları için stratejik planlama bölümünde başlayan Zeynep Tandoğan, 2002 yılında Evyap Pazarlama Hizmetleri Müdür Yardımcısı oldu. 2004 yılında Universal McCann'de Coca-Cola markalarından sorumlu Medya Direktörü olarak çalışan Tandoğan, ajansta geçirdiği dört yılın ardından Ströer'de dijital açık hava medya kategorisinden sorumlu Genel Müdür olarak çalıştı. Sonrasında Ströer'de CSO olarak görev yapan Tandoğan, 2014-2018 yılları arasında Hürriyet Gazetesi Reklam Direktörü ve İcra Kurulu Üyesi olarak çalıştı. Tandoğan, Hürriyet Emlak bünyesine katılmadan önce son olarak Kentvizyon'da CEO sorumluluğunu üstleniyordu.

Zeynep Tandoğan 2019 yılından bu yana, bu sene gerçekleşen yeniden markalanma ile birlikte Hepsiz Emlak olan Hürriyet Emlak'ta Yönetim Kurulu Üyesi ve Eş Genel Müdürü olarak görev almaktadır. Ayrıca, 2021 yılı itibarıyla Doğan Yayıncılık Yayınları Yönetim Kurulu Üyesi'dir.



YÖNETİM KURULU, ÜST YÖNETİM VE KOMİTELER



Dr. Murat Doğu
Yönetim Kurulu Üyesi ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı, Hepiyi Sigorta

1967 yılında Ankara'da doğdu. Ortaokul ve lise öğrenimini TED Ankara Koleji'nde tamamladı. 1990 yılında Boğaziçi Üniversitesi Ekonomi Bölümü'nden mezun oldu. 1991 yılında Sermaye Piyasası Kurulu'nda Uzman Yardımcısı olarak göreve başladı. Şubat 1995'te Uzman, 2003 yılında da Baş Uzman oldu. Mayıs 2004'te Doğan Grubu'nda Sermaye Piyasaları Koordinatörü olarak göreve başlayan Murat Doğu, Borsa İstanbul, VIOP, MKK, Takasbank işlemleri başta olmak üzere sermaye piyasası mevzuatı, kurumsal finansman, kurumsal yönetim, yatırımcı ilişkileri olmak üzere; sermaye piyasası araçları, bunların ihraç ve halka arz prosedürleri, birleşme, bölünme, şirket ele geçirmeleri, çağrı, "due diligence", değerlendirme, mali analiz, finansal raporlama ve muhasebe alanlarında uzmanlaşma sağladı. Son dönemde önemli şirket alım ve satımlarında aktif görev aldı.

1994 yılında Hacettepe Üniversitesi'nden işletme dalında yüksek lisans derecesine; 1997 yılında da Warwick Business School'dan MBA derecesine hak kazanan Murat Doğu, 2008 yılında da Hacettepe Üniversitesi'nde işletme doktorası çalışmalarını tamamlayarak "Doktor" unvanını aldı. Murat Doğu halen Doğan Grubu bağlı ortaklıklarından Öncü Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyesi'dir.



Ali Fuat Erbil
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

1990 yılında Orta Doğu Teknik Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü'nden mezun olan Ali Fuat Erbil, 1990-1992 yılları arasında Bilkent Üniversitesi İşletme Fakültesi'nde lisansüstü çalışmasını tamamlayarak MBA derecesi aldı. İş yaşamı ve bankacılık kariyerine 1992 yılında, Interbank'ta Uzman Yardımcısı olarak başlayan Erbil, 1995 yılına kadar kurumsal bankacılık müşteri temsilcisi olarak değişik şubelerde görev aldı. Bu süreçte İstanbul Teknik Üniversitesi İşletme Fakültesinde Doktora çalışmalarına başlayan Erbil, 1998 yılında "Doktor" unvanını kazandı.

Ali Fuat Erbil 1997 yılının ortasına kadar İnter Yatırım'da Araştırma Bölüm Yöneticiliği yaptı ve akabinde 23 sene sürecek olan Garanti Bankası kariyerine başladı. İlk olarak Alternatif Dağıtım Kanalları Birim Müdürü olan Erbil'in ana sorumluluğu internet bankacılığı lansmanı oldu. 1999 yılı Nisan ayında Genel Müdür Yardımcılığına terfi etti. Garanti Bankası'na 16 yıl boyunca Genel Müdür Yardımcısı unvanı ile hizmet veren Erbil, bu süre içinde bankanın birçok alanında çalıştı. Bu alanlardan bazıları Bireysel Bankacılık, Kurumsal Bankacılık, Dijital Bankacılık, Finansal Kurumlar, Mortgage ve İnsan Kaynakları'dır.

Garanti Bankası'ndaki görevine 2015 yılı itibarıyla Genel Müdür ve Yönetim Kurulu üyesi olarak devam etmeye başlayan Erbil, bu süre zarfında banka iştiraklerine Yönetim Kurulu Başkanı unvanıyla hizmet etti. Bu iştiraklerden bazıları: Garanti Bank International (Hollanda), Garanti Bank Romanya, Garanti Leasing, Garanti Emeklilik, Garanti Faktoring, Garanti Yatırım, Garanti Ödeme Sistemleri ve Garanti Teknoloji'dir. Erbil, 2019 yılı Eylül ayında Garanti Bankası ve iştiraklerindeki görevlerinden ayrıldı.

Ali Fuat Erbil, Amerika merkezli bir fintech şirketi olan C2FO'nun Global Danışma Kurulu Üyesi ve ayrıca Akbank AG (Almanya)'nin Yönetim Kurulu Üyesi'dir.



Ahmet Vural Akışık
Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Dr. Ahmet Vural Akışık, orta ve lise eğitimini Robert Kolej'de tamamladı. Lisans ve yüksek lisansını ODTÜ'de tamamlayan Akışık, Kaliforniya Üniversitesi Berkeley'de, İstatistik Teorisi doktorası yaptı. Kaliforniya Üniversitesi Berkeley ve ODTÜ'de Öğretim Üyesi olarak çalıştı.

Profesyonel iş hayatına Pamukbank'ta başlayan Akışık, 1984 yılında Interbank'a CEO olarak atandı. 1988 yılında, Türkiye'nin ilk yatırım bankası olarak sermaye piyasaları ve kurumsal finansman dallarında faaliyet gösteren Türk Merchant Bank'ı kurup burada Kurucu Üye, Yönetim Kurulu Başkanı ve Murahhas Aza olarak 1997 yılına kadar yaklaşık 10 yıl görev yaptı.

1997 yılında Dışbank'a CEO olarak atanan Akışık, Banka'nın yeniden yapılandırılmasını üstlenerek üç yıl içinde Dışbank'ı az şubeli bir ihtisas bankasından Türkiye'nin önde gelen çok şubeli bir bankasına dönüştürdü. 2001 yılında devletin elinde bulunan bankaların yeniden yapılandırılması için özel bir görevle Kamu Bankaları Ortak Yönetim Kurulu'na Başkan olarak davet edildi. Bu görevinde kamu bankalarının çağdaş bankacılığın ve uluslararası rekabetin gereklerine göre çalışıp özelleştirmeye hazırlanmalarını sağlayacak biçimde finansal ve organizasyonel yeniden yapılandırılmalarını başarıyla tamamladıktan sonra yeniden Dışbank'a dönerek görevine devam etti.

Dr. Ahmet Vural Akışık, Doğan Holding Yönetim Kurulu Başkan Vekilliği ve İcra Kurulu Üyeliği, Petrol Ofisi A.Ş. (POAŞ) ve Ray Sigorta A.Ş. Yönetim Kurulu Başkanlığı ve Türkiye Sınai Yatırım Bankası Yönetim Kurulu Üyeliği görevlerinde bulundu. Geçmişte Türk Amerikan İş Konseyi Yönetim Kurulu Başkanlığı, TÜSİAD Yüksek İstişare Konseyi Üyeliği, Türkiye Ekonomik ve Sosyal Etüdler Vakfı (TESEV) Yönetim Kurulu Üyeliği, Malatya Eğitim Vakfı Mütevelli Heyet Üyeliği ve İstanbul Eğitim Vakfı Kurucu Üyeliği görevlerinde bulundu.



YÖNETİM KURULU, ÜST YÖNETİM VE KOMİTELER

Üst Yönetim

Adı-Soyadı	Görevi	Görev Süresi
Murat Doğu	Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı	3 yıl
Ali Doğdu	Teknik ve Hasar Genel Müdür Yardımcısı	3 yıl 3 ay
Kamil Dilek	Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı	3 yıl 3 ay
Burç Özer	Acenteler ve İş Ortaklıkları Genel Müdür Yardımcısı	3 yıl 3 ay





YÖNETİM KURULU, ÜST YÖNETİM VE KOMİTELER



Dr. Murat Doğu
Yönetim Kurulu Üyesi ve Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı, Hepiyi Sigorta

1967 yılında Ankara'da doğdu. Ortaokul ve lise öğrenimini TED Ankara Koleji'nde tamamladı. 1990 yılında Boğaziçi Üniversitesi Ekonomi Bölümü'nden mezun oldu. 1991 yılında Sermaye Piyasası Kurulu'nda Uzman Yardımcısı olarak göreve başladı. Şubat 1995'te Uzman, 2003 yılında da Baş Uzman oldu. Mayıs 2004'te Doğan Grubu'nda Sermaye Piyasaları Koordinatörü olarak göreve başlayan Murat Doğu, Borsa İstanbul, VIOP, MKK, Takasbank işlemleri başta olmak üzere sermaye piyasası mevzuatı, kurumsal finansman, kurumsal yönetim, yatırımcı ilişkileri olmak üzere; sermaye piyasası araçları, bunların ihraç ve halka arz prosedürleri, birleşme, bölünme, şirket ele geçirmeleri, çağrı, "due diligence", değerlendirme, mali analiz, finansal raporlama ve muhasebe alanlarında uzmanlaşma sağladı. Son dönemde önemli şirket alım ve satımlarında aktif görev aldı.

1994 yılında Hacettepe Üniversitesi'nden işletme dalında yüksek lisans derecesine; 1997 yılında da Warwick Business School'dan MBA derecesine hak kazanan Murat Doğu, 2008 yılında da Hacettepe Üniversitesinde işletme doktorası çalışmalarını tamamlayarak "Doktor" unvanını aldı. Murat Doğu halen Doğan Grubu bağlı ortaklıklarından Öncü Girişim Sermayesi Yatırım Ortaklığı A.Ş.'de Yönetim Kurulu Üyesi'dir.



Ali Doğu
Teknik, Hasar & Reasürans Genel Müdür Yardımcısı

Ali Doğu, 1966 yılında Adapazarı'nda doğdu. Ankara Üniversitesi İşletme Bölümü'nden 1997 yılında mezun oldu. 1992 yılında çalışma hayatına başladı ve 1993 yılında Allianz'da görev üstlendi. Daha sonra AXA Sigorta'da Underwriting Manager olarak 7 yıl çalıştı. Ayrıca, Aksigorta ve HDİ Sigorta gibi şirketlerde toplamda 11 yıl Genel Müdür Yardımcısı olarak görev aldı. Son olarak da görevine Hepiyi Sigorta'da Hasar, Teknik & Reasürans Genel Müdür Yardımcısı olarak devam etmektedir.



Kamil Dilek
Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı

Kâmil Dilek, 1980 yılında Amasya'da doğdu. Kocaeli Üniversitesi Bilgisayar Mühendisliği Bölümü'nden 2003 yılında mezun oldu. 2004 yılında kariyerine Bilgisayar Mühendisi olarak başladıktan sonra 2008 yılında Sompo Japan Sigorta'da Business Intelligence Manager ve Business Intelligence Coordinator olarak yaklaşık 14 yıl görev aldı. Son olarak da görevine Hepiyi Sigorta'da Bilgi Teknolojileri Genel Müdür Yardımcısı olarak devam etmektedir.



Burç Özer
Acenteler ve İş Ortaklıkları Genel Müdür Yardımcısı

Burç Özer, 1970 yılında İstanbul'da doğdu. 1988 yılında Kabataş Erkek Lisesi'nden mezun olduktan sonra 1995 yılında Mimar Üniversitesi İstatistik Bölümü'nü bitirdi. Sigortacılık kariyerine Fibra Sigorta'da başlayan Özer, Sompo Japan, Zurich Sigorta ve HDİ Sigorta'da uzun yıllar görev aldı. Son olarak da görevine Hepiyi Sigorta'da Acenteler ve İş Ortaklıkları Genel Müdür Yardımcısı olarak devam etmektedir.



YÖNETİM KURULU, ÜST YÖNETİM VE KOMİTELER

İç Sistemler ve Uyum Departmanları Yöneticileri



Çağın Yaman
İç Denetim Müdürü

Çağın Yaman, 1984 yılında Muğla'da doğdu. 2006 yılında Marmara Üniversitesi Maliye Bölümü'nden mezun oldu. 2007 yılında Anadolu Sigorta'da çalışma hayatına başlayan Yaman, 12 yıl orada görev yaptıktan sonra 3 yıl Magdeburger Sigorta'da Vice Chairman, Head of Risk Management and Internal Control ve Head of Internal Audit pozisyonlarda görev aldı. Son olarak da görevine Hepiyi Sigorta'da İç Denetim Müdürü olarak devam etmektedir.



Onurcem Parlak
İç Denetim Müdür Yardımcısı

Onurcem Parlak, 1995 yılında Elazığ'da doğdu. 2018 yılında Marmara Üniversitesi İşletme Bölümü'nden mezun oldu. İş hayatına 2017 yılında Ernst & Young'da yaptığı staj ile başlayan Parlak, daha sonrasında 5 yıl PwC Türkiye'de Audit Associate, Senior Audit Associate ve Audit Manager olarak görev aldı. Son olarak da görevine Hepiyi Sigorta'da İç Denetim Müdür Yardımcısı olarak devam etmektedir.



Ayşe Çankaya
İç Kontrol Ve Uyum Yetkilisi

Ayşe Çankaya, 1967 yılında İstanbul'da doğdu. 1988 yılında İstanbul Üniversitesi İktisat Bölümü'nden mezun oldu. Sigortacılık kariyerine 1995 yılında AXA Sigorta'da Tahsilat Müdür Yardımcısı olarak başlayan Çankaya, 12 yıl boyunca Sampo Japan Sigorta'da Bilgi Teknolojileri Müdürü, Ürün Yönetim Müdürü, Acenteler Satış Müdürü gibi görevleri üstlendi. Daha sonra Koru Sigorta'da İç Kontrol Müdürü olarak görev aldı. Hepiyi Sigorta'da İç Kontrol, Uyum, Masak Yetkilisi olarak görevine devam etmektedir.



Hazal Yeşil
Risk Yönetimi Müdür Yardımcısı

Hazal Yeşil, 1992 yılında Malatya'da doğdu. 2015 yılında Yıldız Teknik Üniversitesi İşletme Bölümü'nden mezun oldu. İş hayatına 2014 yılında Borsa İstanbul'da yaptığı staj ile başlayan Yeşil; daha sonra KPMG'de Denetim ve Vergi Stajyeri, AvivaSA Emeklilik ve Hayat'ta İç Kontrol Uzmanı, Ray Sigorta'da İç Kontrol ve Risk Yönetimi, Sampo Sigorta'da 2 yıl boyunca Kıdemli İç Kontrol, Uyum ve Risk Yöneticisi, Quick Sigorta'da Risk Yönetimi Yönetmeni olarak çalıştı. Son olarak da Hepiyi Sigorta'da Risk Yönetimi Müdür Yardımcısı olarak kariyerine devam etmektedir.



Merve Yılmaz
Aktüerya Müdürü

Merve Yılmaz, 1991 yılında Ankara'da doğdu. 2014 yılında Marmara Üniversitesi Aktüerya Bölümü'nden derece ile mezun oldu. İş hayatına 2011 yılında Neova Sigorta A.Ş. Oto Dışı Teknik Müdürlüğü'nde başladı. 2015-2022 yılları arasında Bereket Emeklilik ve Hayat A.Ş. Aktüerya ve Risk Yönetiminde görev aldı. 2022 yılı Ağustos ayı itibarıyla Türkiye Katılım Sigorta A.Ş. ve Türkiye Katılım Hayat A.Ş. şirketlerinde Aktüerya ve Risk Yönetimi Müdürü olarak görev yaptı. 2024 yılı Ekim ayı itibarıyla Hepiyi Sigorta'da Aktüerya Müdürü olarak göreve başlayan Yılmaz, Hazine Müsteşarlığı'nda 215 sicil numarası ile kayıtlı Aktüer'dir.



YÖNETİM KURULU, ÜST YÖNETİM VE KOMİTELER

Komiteler

Şirket içinde sonuçları itibarıyla birden fazla departmanın hedef ve performansını etkileyen işler ve süreçlerle ilgili kararların alınmasını hızlandırmak ve Şirket'in verimliliğini artırmak için uzmanlık konularına bağlı olarak aşağıda belirtilen komiteler oluşturulmuştur.

- İcra Komitesi
- Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim Komitesi
- Fon Yönetimi Komitesi
- Disiplin Komitesi
- İnsan Kaynakları Komitesi
- Bilgi Teknolojileri ve Güvenliği Komitesi
- Hasar Komitesi
- Pert Araç ve Sovtaj Komitesi
- Acente Komitesi
- Satış ve Pazarlama Komitesi
- Yasal Uyum Komitesi
- Kişisel Verilerin Korunması Komitesi
- Riskin Erken Saptanması Komitesi

Hepiyi Sigorta Yönetim Kurulu'nun faaliyetlerine destek olmak amacıyla faaliyet gösteren komiteler 2024 yılında uzmanlık alanlarına göre gerekli görülen durumlarda karar ve raporlarını Yönetim Kurulu'na sunmuştur.

İcra Komitesi

İcra Komitesi; çalışma esasları uyarınca aksi belirtilmediği takdirde haftada bir kez toplanmak ve Yönetim Kurulu ile Şirket yönetimi arasındaki iletişimi sağlamak üzere Şirket stratejileri çerçevesinde Şirket yönetim kararlarını almak üzere faaliyet göstermektedir.

Komite Başkan ve Üyeleri

Genel Müdür (Başkan)
Genel Müdür Yardımcısı (Başkan Vekili)
Mali İşler GMY
Acenteler ve İş Ortaklıkları GMY
Teknik ve Hasar GMY
Bilgi Teknolojileri GMY
Müşteri İletişim merkezi ve Operasyon Grup Müdürü

Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim Komitesi

Sürdürülebilirlik ve Kurumsal Yönetim Komitesi, iki aylık periyotlarda toplanarak Şirket'in tüm sürdürülebilirlik çalışmalarının koordinasyonunu sağlamak ve Hazine Müsteşarlığı'nın 2011/8 sayılı "Sigorta Şirketi ve Reasürans Şirketi ile Emeklilik Şirketlerinde Kurumsal Yönetim İlkelerine İlişkin Genelgesi" çerçevesinde Şirket'in kurumsal yönetim ilkelerine uyumunu takip etmek amacıyla faaliyet göstermektedir. Komite'nin görev ve sorumlulukları aşağıda yer almaktadır.

- Şirket'te kurumsal Yönetim ilkelerinin uygulanıp uygulanmadığını, uygulanmıyor ise gerekçesini ve bu prensiplere tam olarak uyumama dolayısıyla meydana gelen çıkar çatışmasını tespit etmek ve Yönetim Kurulu'na uygulamaları iyileştirici önerilerde bulunmak,
- Şirket'in Kurumsal Yönetim İlkeleri Uyum Raporu'nu her yıl Mart ayında Yönetim Kurulu'na sunmak ve Hazine Müsteşarlığı'na göndermek,

- Yönetim Kurulu'na uygun adayların saptanması, değerlendirilmesi, eğitilmesi ve ödüllendirilmesi konularında şeffaf bir sistem oluşturulması ve bu hususta politika ve stratejiler belirlenmesine yönelik çalışmalara yapmak,
- Yönetim Kurulu üyelerinin ve yöneticilerin sayısı konusunda öneriler geliştirmek,
- Yönetim Kurulu üyelerinin ve yöneticilerin performans değerlendirmesi, kariyer planlaması ve ödüllendirilmesi konusundaki yaklaşımı, ilke ve uygulamaları belirlemek ve gözetimini yapmak. Yönetim Kurulu'na sürdürülebilirlik stratejisinin oluşturulması, onaylanması ve yürütülmesinde danışmanlık yapmak,
- Şirket'in sürdürülebilirlik vizyonunu, misyonunu ve stratejik hedeflerini belirlemek,
- Çevresel, sosyal ve yönetim (ÇSY) kriterlerine dayalı politikalar oluşturmak ve yönetmek,
- Şirket'in ÇSY bazında sürdürülebilirlik hedeflerini tanımlamak; yıllık performans göstergelerini izlemek ve Yönetim Kurulu'na raporlamak,
- Sürdürülebilirlik ve iklimle ilgili risk ve fırsatları teşhis etmek, değerlendirmek ve risk yönetim sistemlerine entegre edilmesini sağlamak,
- Sürdürülebilirlik projelerinin ve girişimlerinin uygulanmasını sağlamak ve süreci koordine etmek,
- Yönetim Kurulu üyeleri ve üst düzey yöneticiler için ÇSY performansına dayalı ücretlendirme kriterleri önerip gözden geçirmek,
- Sürdürülebilirlik raporlarını hazırlamak, ulusal ve uluslararası standartlara (TSRS, GRI, vb.) uygunluğu denetlemek ve paydaşlara sunmak,
- Yatırım kararlarında sürdürülebilirlik kriterlerinin uygulanmasını sağlamak ve bu kriterleri periyodik olarak güncellemek,
- Şirket'in tüm iç ve dış paydaşları ile sürdürülebilirlik odaklı iletişimi yönetmek,
- Sürdürülebilirlik kriterlerine uygun yönetici adaylarını belirlemek ve aday gösterme süreçlerine katkı sağlamak,
- Sürdürülebilir sigorta ürünleri geliştirilmesini teşvik etmek,
- Şirket içi kültürün ve etik ilkelerin sürdürülebilirlik doğrultusunda şekillendirilmesini gözetmek; etik kuralların uygulanmasını denetlemek,
- Yerel ve uluslararası mevzuata uyum sağlanmasını takip etmek; sürdürülebilirlikle ilgili regülasyonlardaki güncellemeleri Yönetim Kurulu'na iletmek.

Komite Başkan ve Üyeleri

Genel Müdür (Başkan)
Mali İşler GMY (Başkan Vekili), Genel Müdür, Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı, İç Denetim Müdürü ve Risk Yönetimi Müdür Yardımcısı



YÖNETİM KURULU, ÜST YÖNETİM VE KOMİTELER

Fon Yönetimi Komitesi

Fon Yönetimi Komitesi aylık periyotlarda toplanarak Şirket'in yıllık bütçe çalışmalarının planlanması, kontrol ve koordinasyonunu gerçekleştirmek üzere faaliyet göstermektedir. Komite'nin görev ve sorumlulukları aşağıda yer almaktadır.

- Şirket'in operasyonel gelir ve giderlerinin yıllık bütçe ile karşılaştırmak ve farklılıklarla ilgili analizleri yapmak,
- Şirket'in teknik ve mali sonuçlarını yıllık bütçe ile karşılaştırılmasını ve farklılıklara ilişkin analizlerin değerlendirilmesini sağlamak,
- Aylım kâr/zarar sonuçlarını değerlendirmek,
- Şirket'in mevcut ürün portföyünden kaynaklanan yükümlülüklerin ve aktifindeki kıymetlerin değerlendirilmesiyle ilgili karakteristikleri analiz etmek ve en uygun yatırım tercihlerini ve ürün tasarımı stratejilerini belirlemek,
- Şirket'in aktif/pasif yönetimiyle ilgili risk analizi çalışmalarının yapılmasını ve Yönetim Kurulu'na raporlanmasını sağlamak,
- Bağımsız denetim hizmeti alınacak kuruluşu Yönetim Kurulu'na önermek, bu kuruluş ile yapılacak olan bağımsız denetim özleşmesini ve bu sözleşme kapsamında alınacak olan hizmetleri onaylamak ve nihai onay için Yönetim Kurulu'na sunmak,

- Bağımsız denetim kuruluşu ile bu kuruluşun her türlü tespit ve önerileri hakkında görüşmelerde ve değerlendirmelerde bulunmak,
- Bağımsız uzman görüşlerine ihtiyaç uyulduğu durumlarda dışarıdan danışmanlık hizmeti alımı için onay vermek,
- Gerekli görülen durumlarda İcra Komitesi üyelerini toplantıya davet ederek görüşlerini almak.

Komite Başkan ve Üyeleri

Genel Müdür (Başkan)
Mali İşler GMY (Başkan Vekili)
Holding CFO
Holding Finansman ve Fon Yönetimi
Başkan Yardımcısı

Disiplin Komitesi

Disiplin Komitesi, Şirket çalışanlarının etik ilkelere ve Şirket'in yazılı kurallarına uygun olmayan davranış ve eylemleri sonucunda gerekli tedbir ve önlemlerin alınmasını sağlamak amacıyla faaliyet göstermektedir. Gerektiği zaman üyelerinden herhangi birinin talebi ile toplanan Komite, Disiplin Uygulamaları Talimatında yer alan konuları tartışarak karara bağlamakla sorumludur.

Komite Başkan ve Üyeleri

Genel Müdür (Başkan)
Mali İşler Genel Müdür Yardımcısı (Başkan Vekili)
İnsan Kaynakları Yöneticisi
Hukuk Müşaviri
İç Denetim Yöneticisi

İnsan Kaynakları Komitesi

İnsan Kaynakları Komitesi, Şirket'in insan kaynakları politikası kapsamında çalışanlarının işe alınması, eğitimi, işten ayrılması ve sosyal hakları ile ilgili konular da karar verilmesi ve bu kararların Yönetim Kurulu'na sunulması amacıyla faaliyet göstermektedir. Ücret değerlendirmelerinin yapılması ve performans değerlendirmelerinin sonuçlarının incelenmesi, yönetim kademesinin kariyer planlamasının yapılması Komite'nin görevleri arasında yer almaktadır. Komite ayrıca, Şirket çalışanlarının "Şirket Etik Kuralları"na uygun davranmasını ve bu amaçla gerekli tedbir ve önlemlerin alınmasını sağlar.

Komite Başkan ve Üyeleri

Genel Müdür (Başkan)
Mali İşler GMY (Başkan Vekili)
Acenteler ve İş Ortaklıkları GMY
Teknik ve Hasar GMY
Bilgi Teknolojileri GMY
Müşteri İletişim Merkezi ve Operasyon
Grup Müdürü

Bilgi Teknolojileri ve Güvenliği Komitesi

Bilgi Teknolojileri ve Güvenliği Komitesi, Şirket'te bilgi teknolojisi altyapısına ve bilgi güvenliğine ilişkin çalışmaların yürütülmesini ve koordinasyonunu sağlamak amacıyla faaliyet göstermekte, gerekli görülen hallerde toplanmaktadır. Komite'nin görev ve sorumlulukları aşağıda yer almaktadır.

- Bilgi güvenliğine ilişkin çalışmaların koordinasyonunu sağlamak,
- Bilgi güvenliği projeleri ve sertifikasyon süreçleri hakkında bilgi vermek,
- Sorumlu olduğu alanlara yönelik politika, prosedür, yönetmelik gibi dokümanların güncelleme gereksinimlerini sağlamak üzere aksiyon almak,
- Bilgi güvenliği farkındalığı çalışmaları ve eğitim programlarını değerlendirmek,
- Bilgi güvenliği politikası ve bilgi güvenliğinin alt alanları ile ilgili politikaların oluşturulmasına katkı sağlamak, sistemin işlerliğini takip etmek ve iyileştirme önerilerini değerlendirerek karara bağlamak,
- Devam eden proje durumlarını görüşmek, değerlendirmek, kaynak çatışması olan projeleri önceliklendirmek,
- Mimari ve mevzuat kapsamında ilgili projeleri değerlendirmek,
- Proje iş hedeflerini ve gerçekleşen hedefleri görüşmek,
- BT projeleriyle ilgili bütçe ve masraf analizlerini yapmak.

Komite Başkan ve Üyeleri

Genel Müdür (Başkan)
Bilgi Teknolojileri GMY (Başkan Vekili)
Mali İşler GMY
Teknik ve Hasar GMY
Acenteler ve İş Ortaklıkları GMY
Temel Sigortacılık Uygulamaları Müdürü
Veri Analitiği & Mühendisliği Müdürü
Bilgi Teknolojileri Müdür Yardımcısı



YÖNETİM KURULU, ÜST YÖNETİM VE KOMİTELER

Hasar Komitesi

Hasar Komitesi, Şirket'in sigortacılık risklerinin değerlendirilmesi ve iş kabul politikası ile kurallarının belirlenmesi amacıyla faaliyet göstermektedir. Gerekli görülen hallerde toplanan Komite'ye Hukuk Birimi Bedeni Hasar için gündem maddesi ekleyebilir.

Komite'nin görev ve sorumlulukları aşağıda yer almaktadır.

- Ağırlaştırılmış riskleri değerlendirmek,
- İhtiyari Reasürans çalışması gerektiren riskleri değerlendirmek,
- İlgili birim tarafından reddedilmesi öngörülen ve Komite'ye sunulan sigorta başvurularını nihai karar öncesi yeniden değerlendirmek,
- Şirket'in belirlemiş olduğu Tazminat Onay Limitlerine göre, Şirket yetkilileri tarafından tazminat talebinin onaylanması ya da reddedilmesi öngörülen tazminat dosyalarını nihai olarak değerlendirmek,
- Hasar/prim oranlarını değerlendirmek,
- Lütuf (ex-gratia) ödemeleriyle ilgili tazminat taleplerini değerlendirmek,
- Fraud risklerini tespit etmek,
- Rücu Birimi tarafından gündem yapılan konuları değerlendirmek ve onaylamak.

Komite Başkan ve Üyeleri

Genel Müdür (Başkan)
Teknik ve Hasar GMY (Başkan Vekili)
Mali İşler GMY
Acenteler ve İş Ortaklıkları GMY

Rücu-Pert Araç ve Sovtaç Değerlendirme Komitesi

Komite, Şirket'in daha önce belirlemiş olduğu kriterlere göre pert araç dosyalarını değerlendirilmesi, sovtacı

değerlendirme işlemlerinin onaylanması, Rücu Birimi tarafından gündem yapılan konuların değerlendirilmesi ve onaylanması amacıyla faaliyet göstermektedir. Komite aksi belirtilmedikçe haftada bir veya haftanın ilk iş günü toplanır.

Komite Başkan ve Üyeleri

Genel Müdür (Başkan)
Mali İşler GMY
Teknik ve Hasar GMY
Hasar Müdürü
İdari İşler Müdürü
Hukuk Müşaviri

Acente Komitesi

Acente Komitesi yeni dağıtım kanalları taleplerinin değerlendirilmesi, mevcut acentelerin performanslarının izlenmesi ve performans sonuçlarına bağlı olarak karar alınması amacıyla faaliyet göstermektedir. Komite aksi belirtilmedikçe her ayın ikinci haftası toplanır.

Komite Başkan ve Üyeleri

Genel Müdür (Başkan)
Acenteler ve İş Ortaklıkları GMY (Başkan Vekili)
Mali İşler GMY
Teknik ve Hasar GMY
Acente ve İş Ortaklıkları Satış Direktörü

Satış ve Pazarlama Komitesi

Satış ve Pazarlama Komitesi, dijital pazarlama çalışmalarının koordinasyonunun sağlanması amacıyla faaliyet göstermektedir. Komite Şirket'in dijital pazarlama projeleri ve kampanyaları hakkında bilgi verilmesi ve karar alınması, dijital satış performansının

değerlendirilmesi ve dijital pazarlamaya ilişkin gelişmeler hakkında bilgi aktarılması görevlerini yürütmektedir. Komite aksi belirtilmedikçe üç ayda bir toplanır.

Komite Başkan ve Üyeleri

Genel Müdür (Başkan)
Acenteler ve İş Ortaklıkları GMY (Başkan Vekili)
Bilgi Teknolojileri GMY
Müşteri İletişim Merkezi ve Operasyon Grup Müdürü
Dijital Satış Direktörü
Kurumsal İletişim & Reklam Müdürü

Yasal Uyum Komitesi

Yasal Uyum Komitesi, sigortacılık mevzuatı ve Şirket'in tabi olduğu diğer mevzuata uyumun değerlendirilmesi amacıyla faaliyet göstermektedir. Sigortacılık ve Özel Emeklilik Düzenleme ve Denetleme Kurumu (SEDDK), Rekabet Kurumu, Türkiye Sigorta Birliği (TSB), İleti Yönetim Sistemi (İYS), Kişisel Verileri Koruma Kurumu (KVKK) ve Veri Sorumluları Sicil Bilgi Sistemi (VERBİS) başta olmak üzere düzenleyici kurum ve kuruluşlar tarafından yeni yayınlanan mevzuat değişikliklerinin takibi ve etkilerinin değerlendirilmesi görevlerini yürütmektedir.

Komite Başkan ve Üyeleri

Genel Müdür (Başkan)
Mali İşler GMY (Başkan Vekili)
Teknik ve Hasar GMY
Hukuk Müşaviri
Yasal Uyum Yöneticisi
İç Denetim Yöneticisi

Kişisel Verilerin Korunması (KVKK) Komitesi

KVK Komitesi; sigortacılık mevzuatı ile KVKK ve VERBİS mevzuatına uyumun değerlendirilmesi, kişisel veri kapsamında gelen başvuru talep ve cevap süreçlerinin değerlendirilmesi amacıyla faaliyet göstermektedir. Komite gerekli görülen hallerde toplanır.

Komite Başkan ve Üyeleri

Genel Müdür (Başkan)
Teknik ve Hasar GMY (Başkan Vekili)
Mali İşler GMY
Hukuk Müşaviri
Yasal Uyum Yöneticisi
İç Denetim Yöneticisi

Risklerin Erken Saptanması Komitesi

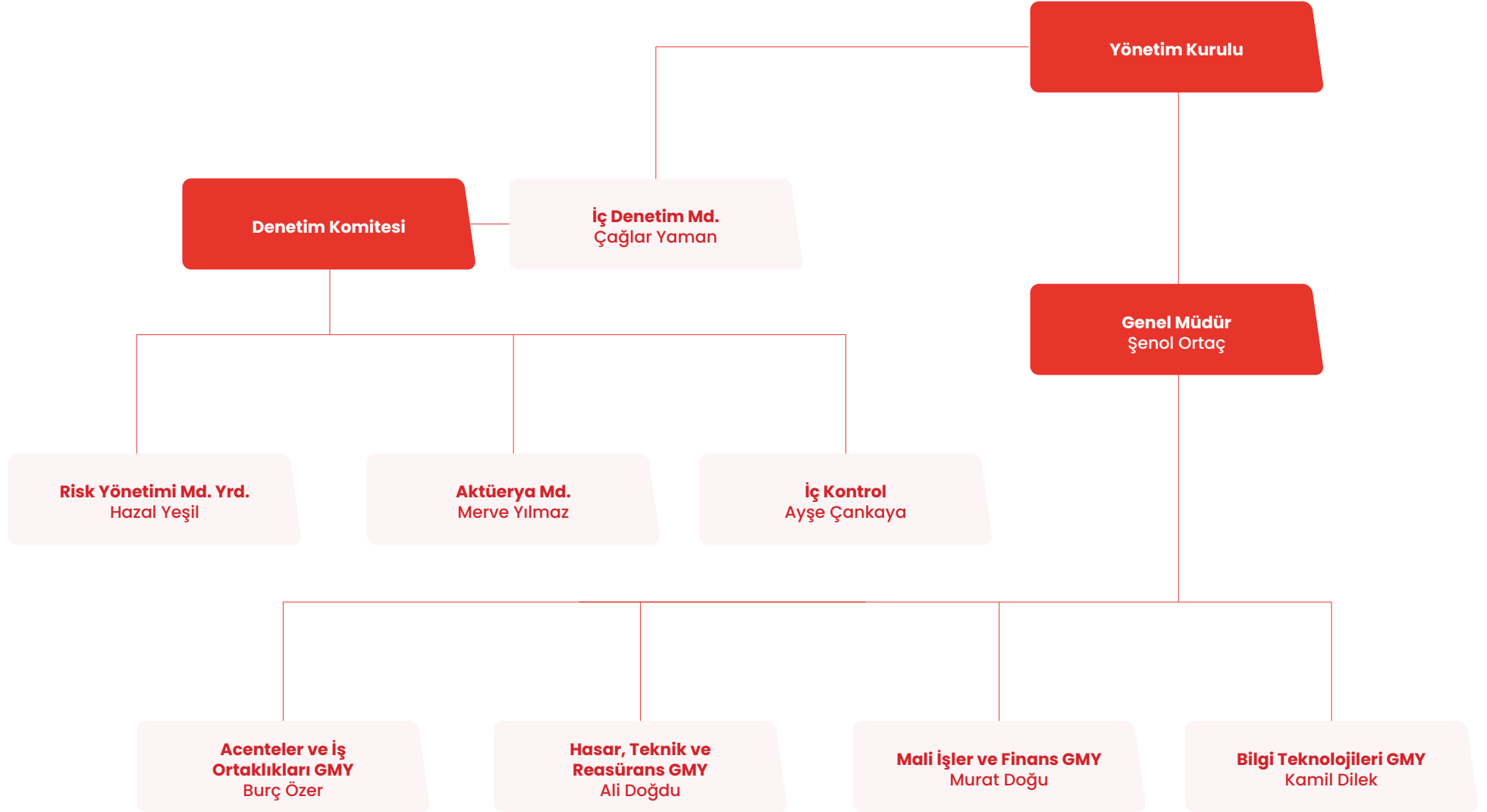
Risklerin Erken Saptanması Komitesi, İç Sistemler Yönetmeliği çerçevesinde risk limitlerinin belirlenmesi için çalışmalar yapılması, risk limitlerinin değerlendirilmesi, risk sınıflandırmalarına ilişkin güncellemelerin görüşülmesi ve mevcut durum değerlendirmeleriyle riskin erken saptanmasına yönelik çalışmaların yerine getirilmesinin sağlanması amacıyla faaliyet göstermektedir.

Komite Başkan ve Üyeleri

Genel Müdür (Başkan)
Mali İşler GMY (Başkan Vekili)
Denetimden Sorumlu Yönetim Kurulu Üyeleri
Teknik ve Hasar GMY
Hukuk Müşaviri
Yasal Uyum Yöneticisi
İç Denetim Yöneticisi
Risk Yönetim Yöneticisi



ORGANİZASYON ŞEMASI





PROAKTİF RISK VE KRİZ YÖNETİMİ

Hepiyi Sigorta'nın risk yönetimi stratejileri iş sürekliliğini sağlamayı hedeflemektedir.

Hepiyi Sigorta'da risk yönetimi süreci; Şirket'in hedeflere ulaşmasını tehdit edebilecek olası riskleri tanımlama, değerlendirme, kontrol etme ve izleme adımlarından oluşmaktadır.

Risk ve kriz yönetiminin stratejik bir süreç olarak değerlendirildiği Hepiyi Sigorta'da risk yönetimi süreci; Şirket'in belirlenen hedeflere ulaşmasını tehdit edebilecek olası riskleri tanımlama, değerlendirme, kontrol etme ve izleme adımlarından oluşmaktadır.

Hepiyi Sigorta benimsediği proaktif risk yönetimi anlayışı çerçevesinde risklerin önlenmesi, transferi veya kabul edilebilir seviyelere indirilmesi için etkili stratejiler geliştirmekte ve kurumsal direncini artırmayı amaçlamaktadır. Şirket'in risk yönetimi stratejileri olası kriz durumlarına karşı hazırlıklı olmayı ve iş sürekliliğini sağlamayı hedeflemektedir.

Potansiyel risklerin zamanında tanımlanması, değerlendirilmesi ve yönetilmesi amacıyla idari ve fonksiyonel olarak Denetim Komitesi'ne bağlı kurulan Risk Yönetim Birimi; Şirket'te risk yönetim fonksiyonunun yeterliliğini ve etkinliğini güvence altına almak için Şirket içinde koordinasyonu sağlamakta ve ilgili birimlere destek olmaktadır.

Hepiyi Sigorta, ani ve beklenmeyen olayların yaşanması ihtimaline karşılık oluşabilecek risklere ve sorunlara yönelik olarak iş sürekliliği planı oluşturmuştur. İş sürekliliği planı, ilgili birim tarafından düzenli olarak gözden geçirilmekte ve belirli sürelerde test edilmektedir.

Hepiyi Sigorta risk yönetimi fonksiyonunun kapsamını oluşturan risklerini SEDDK tarafından sigorta sektörüne özgü belirlenen risk türleri bazında tanımlamıştır.

Yazım riski: Sigortalanan riskin seçiminden ve onaylanmasından kaynaklı karşılaşılabilecek olan risklerdir.

Sigortacılık faaliyetleri dışındaki varlık ve yükümlülük yönetimi: Şirket'in sigortacılık faaliyeti dışında kalan varlık ve yükümlülük yönetimi kapsamında gayrimenkul gibi değerlerin yönetiminde karşılaşılabilecek olan risklerdir.

Sigorta poliçelerine bağlı olarak yapılan yatırımlar hariç olmak üzere yatırım riski: Etkin bir portföy çeşitlendirmesi ve yönetimi olmaması halinde doğrudan işletme yatırımlarına bağlı olan risklerdir.

Likidite riski: Şirket'in vade tarihine kadar geçerli finansal yükümlülüklerini yerine getirmek için yatırımlarını ve diğer varlıklarını nakde çevirememesi olasılığı olarak kabul edilir.

Yoğunlaşma riski: UW süreçlerinde riskin yoğunlaştığı (yangın ve terör vb.) konularda yapılan poliçeler, bu poliçelerden kaynaklanan hasarlar, reasürans anlaşmaları ile finansal kaynakların tek bir bankada ya da yatırım aracında olması nedeni ile olumsuz şartlardan tüm portföyün etkilenmesi bu risk kapsamındadır.

Operasyonel ve idari riskler: Süreç, personel, sistem ya da dışsal olaylar sonucu ortaya çıkan zarar ile bu zararlara bağlı amaç ve hedeflerin gerçekleşmesi üzerindeki olumlu ya da olumsuz etkiler bu risk kapsamındadır.

Yazım ve bilgi güvenliği riski: Yazılım geliştirme projeleri ile bilgi sistemlerinin işletilmesi ve kullanılması süreçlerinde meydana gelebilecek risklerdir.

Karşı taraf ve üçüncü taraf riski: Tedarikçilerin sözleşmeden kaynaklanan yükümlülüklerini yerine getirmek istememesi ve/veya yerine getirememesi veya ortaya çıkan aksaklıklar sonucunda hizmetin verilememesi riskini ifade etmektedir.

Reasürans ve diğer risk azaltma teknikleri: Underwriting işlemlerine yönelik riski azaltmak adına reasürans anlaşmalarının, risk analiz vb. çalışmaların yapılmaması nedeni ile meydana gelebilecek risklerdir.

Uyum riski: Yasal düzenleme gerekliliklerine ve Şirket içi düzenleyici uygulamalara uyulmaması durumunda Şirket itibarına zarar verilmesine neden olabilecek risklerdir.



PROAKTİF RİSK VE KRİZ YÖNETİMİ

Risk Matrisi Değerlendirme Sistemi

Hepiyi Sigorta, risklerini değerlendirmek ve önceliklendirmek amacıyla risk matrisleri ve risk limitleri belirlemiştir. Risk matrisleri aracılığıyla riskin gerçekleşme olasılığı ve şirket üzerindeki potansiyel etkisi analiz edilerek gerekli önlemler alınmaktadır.

Etki Ölçümü:

Çok Yüksek	Yüksek	Orta	Düşük	Çok Düşük
- Özkaynağın %10'unu aşan finansal kayıplar, - Yatırım yapılamaz/borç verilemez hale gelmesi ve kredi derecelendirme kurumları nezdinde önemli ölçüde kredi notunun düşmesi hatta sıfıra yakınsaması, - Müşterilerin %30'una kadarının etkilenmesi, müşteri memnuniyetsizliğinin kritik ölçüde yaşanması, - Düzenleme kurumları veya resmi makamlar tarafından şirket faaliyetlerinin geçici veya sürekli olarak durdurulması olasılığı veya bunun gerçekleşmesi ihtimali, - Ulusal veya uluslararası yazılı ve görsel medyada, sosyal medyada duyulması, geri kazanımı çok güç itibar kaybı, - Proje/iş hedeflerinde %40 sapma.	- Özkaynağın %10'una kadar finansal kayıplar, - Yatırım yapılmasının veya borç verilmesinin çok riskli hale gelmesi ve bu nedenle sağlanacak herhangi bir kaynağın maliyetinin çok yüksek olması, - Müşterilerin %20'sine kadarının etkilenmesi, müşteri memnuniyetsizliğinin ihmal edilemez seviyede yaşanması, - Düzenleme kurumları veya resmi makamlar tarafından herhangi bir yaptırım (para cezası, teşvik geri çekme, borsa işlemlerinin durdurulması vb.) uygulanmasına sebep olabilecek bir olay, - Ulusal yazılı ve görsel medyada, sosyal medyada olumsuz yorum yapılma olasılığı veya bunun gerçekleşmesi, geri kazanımı zor itibar kaybı, - Proje/iş hedeflerinde %25 sapma.	- Özkaynağın %3'üne kadar finansal kayıplar, - Finansal pazarda kuruluşun kredibilitésinin azalması, - Müşterilerin %10'una kadarının etkilenmesi, müşteri memnuniyetsizliği yaşanması, - Düzenleme kurumları veya resmi makamlar nezdindeki itibarın olumsuz etkilenmesine sebep olabilecek bir olay, - Yerel basında, olumsuz yorum yapılması olasılığı veya bunun gerçekleşmesi veya bunun dengi, geri kazanımı uğraş/ odaklanma isteyen itibar kaybı, - Proje/iş hedeflerinde %12 sapma.	- Özkaynağın %1'ine kadar finansal kayıplar, - Finansal pazarda kuruluşun kredibilitésinin geri kazanılabilir şekilde azalması, - Müşterilerin %5'ine kadarının etkilenmesi, müşteri memnuniyetsizliği yaşanması, - Düzenleme kurumları veya resmi makamlar nezdinde takip edilen konuların zamanlamasını etkileyen herhangi bir olay, - Belirli bir müşteri kitlesi, topluluk veya üçüncü şahıs nezdindeki itibarı gölgeleyebilecek herhangi bir olay, geri kazanılabilir itibar kaybı, - Proje/iş hedeflerinde %5 sapma.	- Özkaynağın %0,1'ine kadar finansal kayıplar, - Finansal pazarda kuruluşun kredibilitésinin neredeyse etkilenmemesi, - Hiçbir müşterinin kaybedilmemesi, - Düzenleme kurumları veya resmi makamlar nezdinde takip edilen konuları neredeyse etkilemeyecek olan olay, - Etkinin, bir kaç müşteriyi etkilemesi, göz ardı edilebilir itibar kaybı, - İç veya dış müşteriye sunulan servisi etkileyecek kısa süreli bir olayın (teknik arıza vb.) meydana gelmesi.



PROAKTİF RİSK VE KRİZ YÖNETİMİ

Olasılık Ölçümü

Olasılık Dereceleri	Açıklamalar
Çok Yüksek	Gerçekleşme olasılığı çok yüksek/çok sık gerçekleşebilir. (Örneğin, en az haftada 1)
Yüksek	Gerçekleşme olasılığı yüksek/sık gerçekleşebilir. (Örneğin, ayda 1)
Orta	Gerçekleşme olasılığı çok değil/az sıklıkla gerçekleşir. (Örneğin, yılda 1 veya 2)
Düşük	Gerçekleşme olasılığı düşük/nadiren gerçekleşebilir. (Örneğin, 2 yılda 1)
Çok Düşük	Gerçekleşme olasılığı yok denecek kadar az veya olağanüstü durumlarda gerçekleşebilir.

Etki x Olasılık Matrisi

OLASILIK x ETKİ			ETKİ				
			Çok Yüksek	Yüksek	Orta	Düşük	Çok Düşük
			5	4	3	2	1
OLASILIK	Çok Yüksek	5	25	20	15	10	5
	Yüksek	4	20	16	12	8	4
	Orta	3	15	12	9	6	3
	Düşük	2	10	8	6	4	2
	Çok Düşük	1	5	4	3	2	1

2023 yılı sonunda Şirket Yönetim Kurulu tarafından onaylanan 2024 yılı İç Denetim Planı çerçevesinde, denetim faaliyetleri ifa edilmiştir. İç Sistemlere yönelik meri mevzuat çerçevesinde risk bazlı değerlendirmeler neticesinde tüm birimler en az üç yılda bir denetlenmekte ve görece yüksek riske sahip birimlerin denetimleri daha sık gerçekleştirilmektedir.

İç Denetim çalışmaları, uluslararası denetim standartları çerçevesinde, risk bazlı olarak bir Müdür ve bir Müdür Yardımcısı unvanlı personel tarafından gerçekleştirilmektedir.

2024 yılı çalışmaları kapsamında, ilgili birimlerin ve süreçlerin kontrollerinin etkinliği ve verimliliği, mevzuata uyumu gözden geçirilmiştir.

Hepiyi Sigorta uyum riskleri kategorisinde tanımlanan risklerin takibi amacıyla İç Kontrol ve Uyum Birimi'ni oluşturmuştur. İç Kontrol ve Uyum Birimi, yönetim ve iş birimlerinin sigortacılık faaliyetlerini yerel mevzuata uygun ve Şirket iç politika ve prosedürleriyle uyumlu şekilde yürütülmesinde tüm iş birimlerine destek sağlamaktadır.

Sektörel regülasyonlarla ilgili değişiklikler Şirket içi ilgili birimlere İç Kontrol ve Uyum Birimi tarafından günlük olarak duyurulmaktadır. Birimler değişiklikleri süresi içinde uygulamalarına entegre etmektedir. Sektörel düzenlemelerle ilgili kontroller dönemsel olarak İç Kontrol ve İç Denetim birimleri tarafından denetlenmektedir.





İÇ DENETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMLERİ

İç denetim ekibi organizasyonun faaliyetlerini titizlikle denetlemektedir.

Hepiyi Sigorta'nın İç Denetim Planı, organizasyonun faaliyetlerini etkin şekilde yönetmek ve iş sürekliliğini güvence altına almak amacıyla kapsamlı bir çerçeve sunmaktadır.

Şirket iç denetim faaliyetlerini 25.11.2021 tarih ve 31670 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan ve yürürlüğe giren "Sigortacılık ve Özel Emeklilik Sektörlerinde İç Sistemlere Dair Yönetmelik" uyarınca yürütmektedir.

İç Denetim, Şirket'in faaliyetlerinin etkinliğini ve uygunluğunu değerlendirmek amacıyla düzenli olarak gerçekleştirilen bir süreçtir. Bu süreç Şirket'in iş süreçlerinin güçlü yönlerini vurgularken, aynı zamanda potansiyel riskleri belirleyerek Şirket yönetimine önemli bilgiler sağlamaktadır. İç Denetim Birimi; Şirket'in İç Sistemler birimlerinin etkin ve koordinasyon içinde çalışmasına yönelik izleme çalışmaları yürütmektedir.

İç denetim, tam bağımsızlık ilkesiyle faaliyetlerini yerine getirir. Bağımsız olarak kurulmuş, iç denetim fonksiyonu, Şirket içindeki diğer birimlerden bağımsız bir perspektife sahiptir. Tarafsız ve güvenilir bir değerlendirme ortamının sağlıklı olması bu çerçevede sağlanmaktadır. Bağımsızlık, iç denetçilerin çıkar çatışmalarından arı bir şekilde görevlerini yerine getirmelerini destekler ve güven

inşa eder. Finansal raporlamadan, operasyonel etkinliğe kadar geniş bir çerçevede Şirket'in faaliyetleri objektif bir bakış açısıyla değerlendirilmektedir. Şirket'in stratejik hedeflerine ulaşmasına destek olacak şekilde etkili bir şekilde çalışmalar planlanarak makul bir güvence sistemi tesis edilmiştir.

İç denetim, finansal raporlamada doğruluk ve güvenilirlik sağlamak için önemli bir araçtır. Bağımsız bir perspektife sahip iç denetim yöneticileri, Şirket içinde şeffaflığı ve hesap verilebilirliği artırarak kurumsal yönetişimi desteklemektedir. İç denetim fonksiyonu, iş süreçlerinin etkin çalışmasını ve Şirket hedeflerine ulaşılmasını destekleyen kontrol mekanizmalarını değerlendirmektedir.

Şirket'in İç Denetim Planı, organizasyonun faaliyetlerini etkili bir şekilde yönetebilmek, iş sürekliliğini güvence altına alabilmek amacıyla kapsamlı bir çerçeve sunmaktadır. Bu plan, iç denetim faaliyetlerini organize etmekte, belirlenmiş hedeflere ulaşabilmek için stratejik bir rehberlik sunmakta ve

Yönetim Kurulu onayı ile uygulamaya konulmaktadır. Planın oluşturulması aşamasında Şirket'in öncelikli riskleri ve hedefleri dikkate alınarak detaylı bir değerlendirme yapılmaktadır. İç Denetim Planı çerçevesinde gerçekleştirilen faaliyetler Şirket'in, iç sistemler mekanizmalarını güçlendirmekte, verimliliği artırmaktadır. İç Denetim Planı'nın dönemsel olarak revize edilmesi değişen iş ortamına uyum sağlamak adına önemli bir unsurdur.

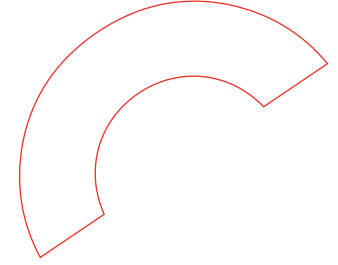
Şirket, 2024 yılında faaliyetlerinin şeffaf ve güvenilir bir şekilde yönetilmesi adına plana uyumlu olarak farklı birimler üzerinden gerçekleştirdiği denetimlerle birlikte, temel iş süreçlerini değerlendirmek üzere muhtelif süreç denetimleri gerçekleştirmiştir. Bu denetimler, Şirket'in iç kontrol mekanizmalarını da güçlendirmeye yönelik stratejik bir yaklaşımı da yansıtmaktadır.

İç Denetim Birimi'ndeki güçlü ekip, uluslararası düzeyde CRMA (Certification in Risk Management Assurance) sertifikasına sahip bir müdür ve bir

müdür yardımcısı unvanlı iki personelden oluşmaktadır. İç denetim personelleri Şirket'in faaliyetlerini tarafsız ve etkili bir şekilde değerlendirmekte olup mesleki gelişimlerini ve bilgi birikimlerini artırmak amacıyla toplantı ve çeşitli eğitimlere katılım sağlamaktadır. Ayrıca, uluslararası gelişmeler yakından takip edilmekte olup modern denetim yöntemlerinin Şirket'e adaptasyonuna azami özen gösterilmektedir.

İç denetim ekibi organizasyonun faaliyetlerini titizlikle denetleyerek, riskleri belirleme ve yönetme konusunda kritik bir görev üstlenmekte, iş birimleri arasında etkili bir iletişim sağlamak ve iç denetim süreçlerini verimli bir şekilde yürütmektedir.

Ayrıca ekip, Şirket'in stratejik hedeflerine de uygun olarak belirlenen alanlara odaklanarak iş süreçlerindeki iyileştirme fırsatlarını belirleyip uygulamaya koymaktadır. İç Denetim Birimi'nin iş birliği ve analitik yaklaşımı, Şirket bütünlüğünü koruma ve sürekli gelişimi teşvik etme amacını desteklemektedir.





İÇ DENETİM VE İÇ KONTROL SİSTEMLERİ

İç Kontrol Departmanı tarafından; belirlenen alanlarda kontrollerin yapısını ve etkinliğini değerlendirmek, etkinliğini artırmak amacıyla kontrol çalışmaları yürütülmekte ve sonuçları raporlanmaktadır.

İç Kontrol Sistemleri

Şirket'in İç Kontrol Birimi; Şirket'in varlıklarının korunmasını, Şirket'in kontrol ortamına ilişkin makul düzeyde güvence sağlanmasını, faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde Kanuna ve ilgili diğer mevzuata, Şirket'in iç politikalarına ve sigortacılık teamüllerine uygun olarak yürütülmesini, muhasebe ve finansal raporlama sistemi ile ana hizmetlerin yürütülmesinde kullanılan tüm sistemlerin güvenilirliğini, bütünlüğünü ve bilgilerin zamanında elde edilebilirliğini sağlayacak şekilde çalışmaktadır.

Şirket'in tüm birimlerinin görev alanları, sorumlulukları belirlenmiş ve tüm çalışan pozisyonlarına ait görev tanımları oluşturulmuştur. Görev tanımları çalışanların erişebileceği ortamda yayımlanmakta olup gerekli hallerde güncellenmektedir.

Şirket'in iş süreçleri ile ilgili olarak prosedür ve iş akış diyagramları oluşturulmuş, elektronik ortamda kayıt altına alınmıştır. Hazırlanan bu belgeler

çalışanların erişebileceği ortamda yayımlanmaktadır. Belge içeriklerinde değişiklikler olduğunda ilgili birimle koordine edilerek güncellenmekte, ayrıca yılda bir kez olmak üzere periyodik olarak gözden geçirilmesi sağlanmaktadır.

Yöneticiler, sorumluluk alanları ile ilgili yükümlü oldukları mevzuat, Şirket politika ve prosedürleri ile hedeflerine uygun olarak faaliyetlerin en doğru şekilde yürütülmesi için gereken tedbirleri alırlar. Bu anlamda, iç kontrol faaliyetleri Şirket'in günlük faaliyetlerinin bir parçasını oluşturmaktadır.

İç Kontrol Departmanı tarafından; belirlenen alanlarda kontrollerin yapısını ve etkinliğini değerlendirmek, etkinliğini artırmak amacıyla kontrol çalışmaları yürütülmekte ve sonuçları raporlanmaktadır. Şirket'te kullanılmakta olan sigortacılık bilgi sistemleri; faaliyet gösterilen tüm sigorta branş ve ürünlere ait uygulamalarda, risk ve fiyat vb. analiz ve raporlamaya imkân sağlayacak şekilde entegre edilmiştir.

Şirket tarafından gerçekleştirilen faaliyetlerin veya verilen hizmetlerin etkin, güvenilir ve kesintisiz bir şekilde yönetilmesine; mevzuattan kaynaklanan yükümlülüklerin yerine getirilmesine, muhasebe ve finansal raporlama ile ana faaliyetlerin yürütüldüğü sistemlerden sağlanan bilgilerin bütünlüğünün, tutarlılığının, güvenilirliğinin, zamanında elde edilebilirliğinin ve gereken durumlarda gizliliğinin sağlanmasına elverişli ve aynı zamanda bilgi sistemlerinin kullanılmasından kaynaklı risklerin izlenmesini, kontrolünü ve gerekli önlemlerin alınmasını sağlayan bilgi sistemleri altyapısı tesis edilmiştir. Şirket'le ilgili tüm bilgilerin elektronik ortamda güvenli bir şekilde saklanması, kullanılması, yedeklenmesi ve bilgi sistemlerinin kesintisiz olarak devam ettirilmesi konusunda gereken tedbirler alınmaktadır. Ani ve beklenmeyen olayların yaşanması ihtimaline karşılık oluşabilecek risklere ve sorunlara yönelik olarak iş sürekliliği planları oluşturulmuş, ilgili birim tarafından düzenli olarak gözden geçirilmekte ve belirli sürelerde test edilmektedir.

Şirket'in tüm altyapı, sunucu, güvenlik vb. bilgi sistemleri yazılım ve donanım olarak güncel ve Şirket gereksinimlerini karşılayacak düzeydedir.

Şirket'te yetkiler işin niteliği, görev ve pozisyonlar dikkate alınarak belirlenmiştir. Belirlenen yetkilerin tüm iş birimlerinde parametrik kontrollerle sisteme tanımlanması esastır. Bunun için Şirket sistemlerindeki yetkilendirmeler tanımlanmıştır. İmza yetkileri Şirket imza sirkülerinde yer almaktadır.

Şirket içi iletişim için tüm kullanıcılara e-posta adresleri tesis edilmiştir. Şirket'in yükümlü olduğu mevzuat ve mevzuat değişiklikleri tüm ilgili kullanıcılarına e-posta aracılığıyla iletilmektedir. İç kontrol sisteminin etkinliği ve yeterliliği Şirket'in İç Denetim Departmanı tarafından Denetim Planı'nda belirtilen şekilde risk bazlı olarak ayrıca denetlenmektedir.



İŞ ETİĞİ, YASAL UYUM VE ŞEFFAFLIK

Hepiyi Sigorta Üst Yönetimi, etik değerlere uygun bir kurum kültürü oluşturmak ve yaşatmakla sorumludur.

Hepiyi Sigorta, kurumsal sorumluluklarını; dürüstlük, hesap verebilirlik, toplumsal ve çevresel sorumluluk ile paydaşlara saygı ekseninde oluşturduğu taahhütler çerçevesinde yerine getirmektedir.

Doğan Holding'in "Değer bilir, değer katar" sürdürülebilirlik mottosunu temel alan Hepiyi Sigorta, bu felsefe doğrultusunda faaliyetlerini ve paydaşlarıyla olan ilişkilerini dürüstlük, saygı, adalet ve sorumluluk ilkelerine dayalı temel bir değer olarak yürütmektedir.

Hepiyi Sigorta Etik İlkeler ve Davranış Kuralları, Şirket'in iş yapış biçimini yönlendiren temel değerleri somutlaştırmayı hedeflemekte; kurumsal bütünlüğünün korunmasını ve etik dışı davranışların önlenmesini amaçlamaktadır. Bu kurallar, tüm çalışanların, yöneticilerin ve ilgili iş ortaklarının uyması beklenen etik çerçeveyi sunmaktadır.

Hepiyi Sigorta, iş faaliyetlerinde etik prensipleri temel alan, şeffaf, adil ve sürdürülebilir bir idare anlayışını kabul etmektedir. Şirket, kurumsal sorumluluklarını; doğruluk, hesap verebilirlik, toplumsal ve çevresel duyarlılık ile paydaşlara saygı ana ilkeleri üzerine kurduğu taahhütler kapsamında gerçekleştirmektedir.

Şirket'in Üst Yönetimi, etik ilkelere uyumlu bir kurumsal iklimin oluşturulması ve bu iklimin sürdürülmesi sorumluluğunu taşımaktadır. Etik ilkeler ve Davranış Kuralları uyarınca;

- Çalışanlar, görevlerini ifa ederken dürüst bilgi sağlamakta, aldatıcı ifadeler kullanmamaktadır. Hakikatleri saklamama ve bir yanlışlık olduğunda bunu dürüstçe raporlama yükümlülüğü bulunmaktadır.
- Çalışanlar arasında inanç, lisan, etnik köken, cinsiyet, yaş, maluliyet hali veya siyasi fikir gibi sebeplere dayalı farklı muameleye izin verilmemektedir. Karar mekanizmalarında hakkaniyetli, nesnel ve tarafsız hareket edilmektedir.
- Çalışanlar, Şirket'in dahili stratejik verileri, müşterilere ve iş ortaklarına ait bilgiler gibi mahrem nitelikteki verilerin korunmasına özen göstermektedir. Bu nitelikteki veriler, yetkisi olmayan şahıslara aktarılmamakta ve menfaat temini amacıyla değerlendirilmemektedir.

- Çalışanlar, şahsi çıkarları ile Şirket'in menfaatlerinin çelişebileceği hallerden uzak durmaktadır. Bu tip bir olasılık belirmeden evvel Yönetim bilgilendirilmektedir. Şirket'e ait varlıklar, şahsi gayelerle değerlendirilmemektedir.
- Ulusal ve uluslararası tüm yasalara, mevzuata ve sektörel kurallara tam uyum gösterilmektedir. Ahlaki prensiplerle çelişen ancak yasal görünen hallerde dahi Şirket'in sahip olduğu değerler esas alınmaktadır.
- Çalışanların temel insani haklarına saygı gösterilmektedir. Zorla çalıştırma, çocuk işçi çalıştırma ve yıldırma (taciz) dahil olmak üzere, insan haklarına yönelik tüm aykırı durumlara kesinlikle müsamaha gösterilmemektedir.
- Çalışanlar, emniyetli ve sağlıklı bir iş ortamının temini için belirlenen kurallara riayet etmekte ve kural dışı durumları raporlamaktadır.

Şirket web sitesi aracılığıyla, Hepiyi Sigorta Etik İlkeler ve Davranış Kuralları tüm çalışanların erişimine sunulmuş durumdadır. İşe yeni başlayan çalışanlara bu kurallar hakkında bilgilendirme yapılmakta ve kendilerinden, belgenin içeriğini okuyup anladıklarına dair onayları alınmaktadır. Etik kültürün Şirket içinde pekiştirilmesi hedefi doğrultusunda, etik farkındalık eğitimleri tertip edilmektedir.

İŞ ETİĞİ, YASAL UYUM VE ŞEFFAFLIK

Şirket, dahili ve harici paydaşlarıyla karşılıklı itimat esasına dayalı, açık ve saydam bir irtibat kurmaya büyük önem vermektedir.

Yasal Uyum

Şirket, tüm operasyonlarını, Türkiye'deki sigortacılık hizmetlerini tanzim eden kanun ve nizamnamelere eksiksiz uyma ilkesiyle icra etmektedir.

Şirket'in iç Sistemler yapısı bünyesindeki İç Kontrol ve Uyum Birimi, yayımlanan bütün yasal mevzuatı titizlikle izlemektedir. Mevzuattaki yenilikler, Şirket'in dahili yazışma platformu aracılığıyla ilgili personele aktarılmakta ve bu sayede güncel bilgiye ulaşım temin edilmektedir.

Yasal uyum süreçlerine ilişkin kontroller, İç Denetim fonksiyonu tarafından yürütülen denetimler kapsamında icra edilmektedir. Denetimler sonucunda bir bulguya rastlanması durumunda, hem Şirket'in Yönetim Kurulu'na hem de SEDDK'ya bulgu özelinde bilgilendirme yapılmaktadır.

Uyum Birimi, suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanının engellenmesi hedefiyle, "Suç Gelirlerinin Aklanmasının Önlenmesi Hakkında Kanun" ile bu kanuna istinaden çıkarılan yönetmelik ve tebliğlere tam adaptasyonun temini maksadıyla,

risk bazlı bir metodoloji benimseyerek bir uyum programı teşkil etmekte ve bu doğrultuda faaliyetler icra etmektedir. Uyum Birimi, MASAK Başkanlığı ile gereken irtibatı ve eşgüdümü sağlamaktadır.

Şeffaflık

Şirket, dahili ve harici paydaşlarıyla karşılıklı itimat esasına dayalı, açık ve saydam bir irtibat kurmaya büyük önem vermektedir. Bütün faaliyetlerinde dürüst ve sarıh malumat sunmakta, yanıltıcı uygulamalardan kaçınmaktadır. Sigorta mevzuatı uyarınca, Şirket'in finansal performansını gösteren teferruatlı veriler, kamuoyunun erişimine açık olacak şekilde Şirket'in kurumsal web sitesinde ve Türkiye Sigorta Birliği (TSB) web sitesinde ilan edilmektedir.

Şirket'in tüm müşterilerine ve acentelerine karşı sergilemekte olduğu tarafsız ve hakkaniyetli yaklaşım, paydaşlar nezdinde müspet karşılanmakta ve Şirket'in güvenilirliğini pekiştirmektedir. Şirket'in kanallar arasında farklılık gösteren bir fiyatlandırma veya indirim politikasının mevcut olmaması, bu şeffaf iş modelini desteklemektedir.

Hepiyi Sigorta'nın kanallar arasında farklılık gösteren bir fiyatlandırma veya indirim politikasının mevcut olmaması, bu şeffaf iş modelini desteklemektedir.





Katkı Sağladığımız SKA'lar



RÜŞVET VE YOLSUZLUKLA MÜCADELE

Hepiyi Sigorta, rüşvet ve yolsuzluğa karşı sıfır tolerans politikası uygulamaktadır.

Hepiyi Sigorta, çalışanların ve paydaşların, rüşvet ve yolsuzlukla ilgili şüpheli durumları bildirebilmesi için güvenli kanallar tesis ederek bildirim sahiplerinin gizliliğini sağlamaktadır.

Hepiyi Sigorta, etik değerlere ve yasal mevzuata riayet eden bir iş yapış tarzını kabul etmekte, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusunda kesin bir "sıfır tolerans" politikası uygulamaktadır.

Şirket, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikası'nı; faaliyet yürüttüğü tüm alanlarda ve tüm paydaş ilişkilerinde rüşvet, yolsuzluk, çıkar çatışması ile etik davranış ihlallerinin önüne geçmek, bu hususlarda paydaşlar nezdinde farkındalık oluşturmak ve yüksek ahlaki standartlara uyumlu kurumsal davranış biçimini teminat altına almak amacıyla oluşturmuştur.

Politika, Hepiyi Sigorta'nın tüm yönetim kadrosunu, çalışanlarını, iş ortaklarını, tedarikçilerini ve Şirket adına hareket eden tüm kişi ve kuruluşları kapsamaktadır. Bu Politika çerçevesindeki temel ilkeler aşağıda sıralanmaktadır:

- Rüşvet, yolsuzluk, çıkar çatışması, usulsüz ödeme, nüfuz kullanma veya haksız menfaat temini gibi etik dışı hiçbir davranışa müsamaha gösterilmemektedir.

- Bütün faaliyetler, geçerli ulusal ve uluslararası hukuk kurallarına ve etik ilkelere tam uyum içerisinde yürütülmektedir. Rüşvet ve yolsuzlukla düzenlemelere de kesin surette riayet edilmektedir.
- Doğrudan veya dolaylı yoldan menfaat temin etmek gayesiyle, Şirket bünyesinde herhangi bir kişi, kurum, kuruluş veya kamu görevlisine; değerli eşya, para, hediye, ağırlama, ayrıcalık, bağış, katkı ya da benzeri bir menfaat teklif edilmesi, verilmesi veya kabul edilmesi yasaklanmıştır.
- Çalışanlar, Şirket'teki vazifeleri ile şahsi menfaatleri arasında bir çatışma oluşturabilecek hallerden kaçınmaktadır. Bir çıkar çatışmasına sebep olabilecek her türlü durum, vakit kaybetmeksizin ilgili yönetim kademelerine bildirilmektedir.
- Kurumsal ilişkiler kapsamında sunulan hediyelerin, davetlerin veya ikramların; makul sınırlar dahilinde, şeffaf, belgelendirilebilir ve yasalara uyumlu olması gerekmektedir. Yargı mercilerine etkilemeyi, karar alma süreçlerine müdahale etmeyi veya karşılıklı bir

- menfaat beklentisi oluşturmayı hedefleyen hiçbir uygulama Şirket bünyesinde kabul görmemektedir.
- Şirket, tedarikçilerinin ve iş ortaklarının da rüşvet ve yolsuzlukla mücadele hususunda aynı etik ve yasal standartlara uymasını beklemektedir. Bu doğrultuda, iş ortakları ile akdedilen sözleşmelere bu çerçevede maddeler ilave edilmektedir.
- Şirket bünyesindeki tüm finansal işlemlerin, eksiksiz ve doğru bir biçimde kayıt altına alınması sağlanmaktadır. Sahte belgeler, yanıltıcı kayıtlar ya da gerçeğe aykırı muhasebe uygulamaları kesinlikle kabul edilmemektedir.

Şirket, çalışanların ve paydaşların rüşvet ve yolsuzluğa ilişkin şüpheli halleri ihbar edebilmeleri amacıyla güvenli bildirim kanalları kurmuş bulunmakta ve bu bildirimleri yapanların gizliliğini temin etmektedir.

Ulaşan bildirimler, İç Denetim Birimi tarafından hiçbir ayırım yapılmaksızın ele alınmakta ve ihtiyaç duyulan hallerde inceleme/soruşturma faaliyetleri ve/veya hukuki prosedürler başlatılmaktadır.

Şirket, İç Denetim ve İç Kontrol operasyonları dahilinde rüşvet, yolsuzluk ve emniyeti suistimal konularında denetim faaliyetleri icra etmektedir. Herhangi bir vaka saptanması halinde, bu durum istisnasız olarak yasal makamlara bildirilmektedir. İç Denetim süreçleri boyunca tüm irtibat kanalları açık tutulmakta ve Şirket'e ulaşan şikayetler için tarama faaliyetleri yürütülmektedir.

2024 yılında rüşvet ve yolsuzlukla mücadele çerçevesinde ele alınan herhangi bir ihbar kaydı Şirket'e ulaşmamıştır.

Rüşvet ve yolsuzlukla mücadele alanında ilgili ulusal ve uluslararası hukuki düzenlemeler titizlikle izlenmekte ve MASAK çerçevesinde hukuki uyumluluk temin edilmektedir.

Şirket, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele konusunda çalışanlarının yetkinlik kazanmasını teşvik etmektedir. Bu doğrultuda 2024 yılı içerisinde, MASAK eğitimleri kapsamında tüm Şirket personeline Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Eğitimi verilmiş ve eğitim sonunda katılımcılar bir sınava tabi tutulmuştur.



SÜRDÜRÜLEBİLİR PERFORMANSIMIZ

Hepiyi Sigorta, oto sigortalarındaki bilgi birikimi ve dağıtım kanallarının desteğiyle, trafik sigortasında %6 pazar payıyla sektörün en büyük 3. şirketi, kasko branşında ise %4,5 pazar payıyla 9. büyük şirket olmuştur.

Hepiyi Sigorta kurumsal sürdürülebilir kârlı büyüme hedefine ulaşmak, faaliyetlerinden kaynaklı çevresel etkisini en aza indirmek, ülkemizde toplumsal refaha ve ekonomik kalkınmaya katkı sunmak amacıyla çalışmalarına yön vermektedir.

2024 yıl sonu itibarıyla toplam prim üretimi bir önceki yıla göre %181 artışla 17.431 milyon TL olarak gerçekleşen Hepiyi Sigorta, toplam 1.896 milyon TL net kâr elde etmiştir.

Hepiyi Sigorta'nın 2024 yılındaki en yüksek prim üretimi 10.684 milyon TL prim üretimi ile zorunlu trafik, 3.433 milyon TL prim üretimi ile motorlu kara taşıtları (KASKO) ve 1.748 milyon TL prim üretimi ile motorlu kara taşıtları ihtiyari mali sorumluluk olarak gerçekleşmiştir. Bu branşları sırasıyla 851 milyon TL ile ferdi kaza ve 481 milyon TL ile sağlık branşı izlemiştir.

Hepiyi Sigorta, oto sigortalarındaki bilgi birikimi ve dağıtım kanallarının desteğiyle trafik sigortası poliçe adedinde %6 pazar payı ile sektörün en büyük 3. şirketi, kasko branşında ise %4,5 pazar payı ile en büyük 9. şirket olmuştur.

Prim Üretimi Artışı

%181

Özkaynaklar Artışı

%181

Aktif Büyüklük Artışı

%188

Katkı Sağladığımız SKA'lar



Göstergeler	2024	2023
Prim Üretimi	17.431.681.550	6.213.502.715
Gerçekleşen Hasar	7.828.394.188	2.620.790.613
Teknik Kâr*	2.698.985.081	1.010.489.512
Vergi Öncesi Kâr	2.634.195.822	1.258.760.552
Net Kâr	1.896.359.641	1.010.089.065
Sermaye	805.140.000	255.600.000
Özkaynaklar	3.731.185.436	1.327.510.564
Aktif Büyüklüğü	19.572.969.361	6.799.447.914
Teknik Karşılıklar	13.745.570.005	4.690.616.827

(*) Teknik Kâr içinde tekniğe sınıflanan yatırım gelirleri ve komisyon giderleri de yer almaktadır.

Kârlılık Oranları (%)	2024	2023
Net Kâr/Yazılan Primler	10,9	16,3
Teknik Kâr/Yazılan Primler	15,5	16,3
Vergi Öncesi Kâr/Yazılan Primler	15,1	20,3
Faaliyet, Komisyon, Diğer Teknik Giderler/Yazılan Primler	10,9	11,9

Faaliyet Oranları (%)	2024	2023
Hasar Prim Oranı	88,5	87,5
Bileşik Oran	109,9	112,2

Sermaye Yeterliliğine İlişkin Rasyolar (%)	2024	2023
Net Kâr/Özsermaye	50,8	76,1
Özkaynaklar/Aktif Toplamı	19,1	19,5
Özkaynaklar/Teknik Karşılıklar	27	28



BAŞLICA ÜRÜN VE HİZMETLERİMİZ

Hepiyi Sigorta, değişen müşteri beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda sigorta çözümleri geliştirmeye devam etmektedir.

Türkiye'nin dinamik ve tamamen dijital ilk sigorta şirketleri arasında yer alan Hepiyi Sigorta, poliçe üretim süreçlerinden hasar yönetimine kadar tüm iş modelinde müşterilerine ve acentelerine kesintisiz ve kullanıcı odaklı bir dijital deneyim sunmayı hedeflemektedir.

Şirket geliştirdiği acente başvuru portalı ve biyometrik imza süreçleriyle operasyonel verimliliğini artırmakta, matbu evrakları kullandığı bulut teknolojisiyle dijital ortamda arşivleyerek karbon ayak izini önemli ölçüde azaltmaktadır.

2024 yıl sonu itibarıyla toplam 8.012 dağıtım kanalına ulaşan Hepiyi Sigorta, sektörde en geniş acente ağına sahip şirket konumundadır. Şirket'in poliçe üretiminin yaklaşık %96'sı acenteler aracılığıyla gerçekleştirilmiştir.

Yenilikçi Ürünler

Hepiyi Sigorta, değişen müşteri beklenti ve ihtiyaçları doğrultusunda sigorta çözümleri geliştirmeye devam etmektedir. 2024 yılında Şirket'in hayata geçirdiği yeni ürünler aşağıda yer almaktadır.

Hepiyi Konut Sigortası

Hepiyi Sigorta 2024 yılında rekabetçi prim ve yüksek gelir olanakları sunan Hepiyi Konut ürününü tüm satış kanallarının kullanımına açmıştır. Hepiyi Konut Sigortası, sigortalıların ev ve eşyalarını yangından hırsızlığa, depremden tesisat arızası ve cam kırılmasına kadar birçok riski koruma altına almaktadır.

Zorunlu Deprem Sigortası (DASK)

Hepiyi Sigorta, deprem ve deprem sonucu meydana gelebilecek yangın, infilak, tsunami ve yer kaymasının neden olabileceği maddi zararları güvence altına alan Zorunlu Deprem Sigortası (DASK) ürününü, ürün yelpazesine eklemiştir.

Marka KASKO

Hepiyi Sigorta, Doğan Trend Otomotiv iş birliği ile MG ve Suzuki markalarına özel yeni Marka KASKO ürününü geliştirmiştir.

Alternatif KASKO

Hepiyi Sigorta, sigorta çözümlerini toplumun tüm kesimleri için ulaşılabilir kılmak amacıyla, daha dar kapsamlı ve bütçe dostu bir seçenek oluşturarak Alternatif KASKO ürününü hayata geçirmiştir.





BAŞLICA ÜRÜN VE HİZMETLERİMİZ

Hepiyi Sigorta faaliyet alanlarında sürdürülebilirlik perspektifini iş modeline entegre etmeyi hedeflemektedir.

Hepiyi Sigorta, çevre dostu ulaşımı desteklemek amacıyla elektrikli araçlara özel Hepiyi Elektrikli Araç KASKO ürününü hizmete sunmuştur.

SÜRDÜRÜLEBİLİR SİGORTACILIK ÇÖZÜMLERİ

Hepiyi Sigorta tüm faaliyet alanlarında sürdürülebilirlik perspektifini iş modeline entegre etmeyi hedeflemekte, müşterilerinin de çevreye olan etkilerini azaltmalarına katkı sunmak vizyonu ile sürdürülebilirlik temalı ürünler geliştirmektedir. Şirket bu kapsamda 2024 yılında Elektrikli Araç KASKO ürününü hayata geçirmiştir.

Elektrikli Araç KASKO

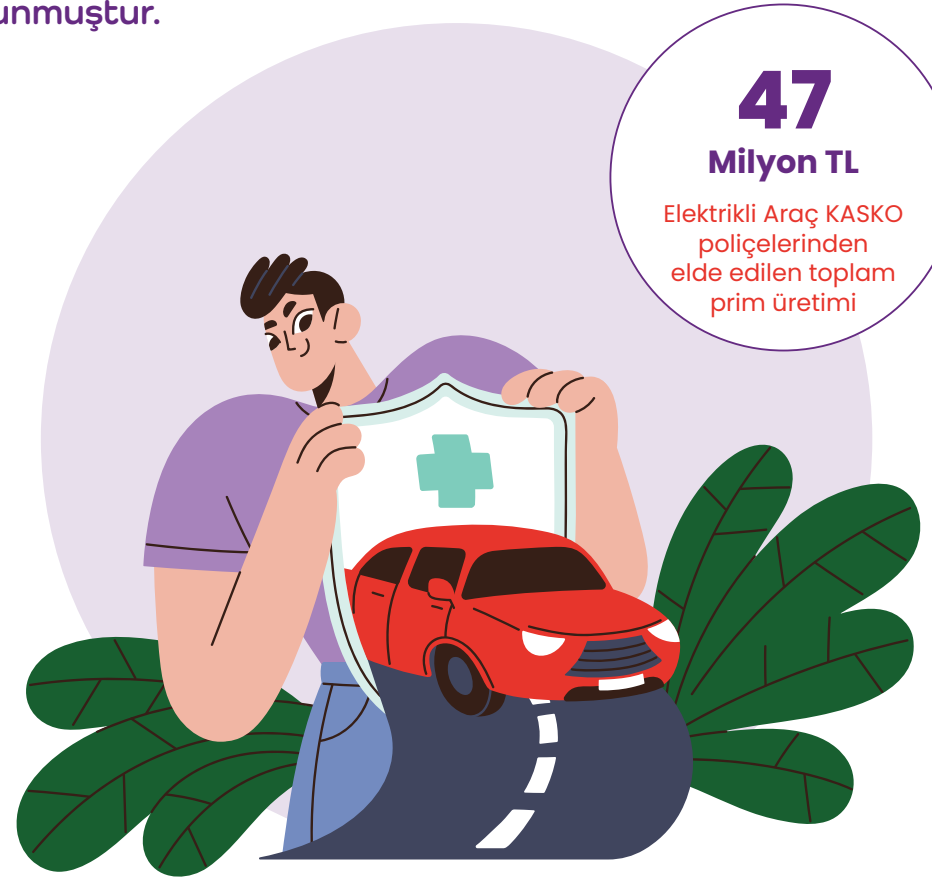
Hepiyi Sigorta, artan elektrikli araç sayısı doğrultusunda, çevre dostu ulaşımı desteklemek amacıyla elektrikli araçların özel ihtiyaçlarına göre tasarlanan Hepiyi Elektrikli Araç KASKO ürününü müşterilerinin ve acentelerinin kullanımına sunmuştur. Bu ürün, elektrikli araçların batarya ve şarj sistemlerini kapsayan çözümleriyle hem kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılamakta hem de karbon emisyonunun azaltılmasına katkı sağlamaktadır.

Devreye alındığı 2023 yılı Aralık ayından itibaren toplam 2.068 adet Elektrikli Araç KASKO sigortası poliçesi düzenlenmiş olup toplamda 47 milyon TL tutarında üretim gerçekleştirilmiştir. Sadece 2024 yılında ise; toplam 1.526 adet Hepiyi Elektrikli Araç KASKO Sigortası düzenlenmiş, üretim 35 milyon TL seviyesinde gerçekleşmiştir.

Hepiyi Sigorta'nın, iklim krizinin beraberinde getirdiği olası doğal afet risklerine karşı reasürans koruması temin ettiği Muhtemel Maksimum Kayıp (PML) hesabı bulunmaktadır. 2024 yıl sonu itibarıyla Hepiyi Sigorta'nın 197 adet 'katastrof' dosyasına ait toplam 20 milyon TL tutarından gerçekleşen hasarı bulunmaktadır.

47
Milyon TL

Elektrikli Araç KASKO poliçelerinden elde edilen toplam prim üretimi





MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ

Hepiyi Sigorta, müşteri deneyimini dijital araçlarla etkin şekilde yönetmektedir.

Hepiyi Sigorta, ürün ve hizmetlerini müşterileriyle buluşturmakta, sigortalılarının mesai saatleri içinde Çağrı Merkezi üzerinden hasar bildirim işlemlerini gerçekleştirmelerine olanak sunmaktadır.

Müşteri Memnuniyetine Yönelik Faaliyetler

Hepiyi Sigorta müşterilerin değişen ihtiyaç ve beklentilerini en yeni teknolojileri ve trendleri takip ederek geliştirdiği yeni ürün ve hizmetlerle karşılayarak ve mevcut hizmet kalitesini iyileştirmeye yönelik aksiyonlar alarak müşteri deneyimini zenginleştirmeyi hedeflemektedir. Şirket müşteri memnuniyetini sürdürülebilir kılmak amacıyla iş süreçlerini sürekli gözden geçirmekte, müşterilerden aldığı geri bildirimler doğrultusunda süreç iyileştirmeleri yapmaktadır. Müşteri deneyimi yolculuğunda acı noktalar tespit edilmekte ve veriye dayalı analizler ile gelişim alanları belirlenmektedir.

Şirket müşteri odaklı hizmet stratejisi çerçevesinde müşterilerinin sesini dinleyerek müşteri ihtiyaçlarını proaktif bir şekilde karşılayacak farklı ürün ve hizmetler geliştirmektedir.

Hepiyi Sigorta, hayat dışı branşlarda sunduğu sigorta ürünleriyle ağırlıklı olarak bireysel müşterilere hizmet vermektedir. Ürün portföyünde KASKO, trafik, konut, DASK, tamamlayıcı sağlık, seyahat sağlık ve yabancı sağlık poliçeleri yer alan

Şirket, müşteri tabanını her geçen gün genişletmektedir. Şirket'in 2024 yıl sonu itibarıyla sigortalı müşteri sayısı 1,9 milyon kişiye ulaşmıştır.

Yeni nesil teknolojileri kullanan, veri ve analize dayalı karar alma süreçleri geliştiren Hepiyi Sigorta, müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını anlamak için müşteri deneyimine yönelik düzenlenen anketlerden sağlanan müşteri geribildirimlerinden yararlanmaktadır. Farklı süreçlere ilişkin müşterilerden alınan bildirimler analiz edilerek, ilgili birimlerle paylaşılmakta ve alternatif çözümlere ilişkin aksiyonlar değerlendirilmektedir.

Hepiyi Sigorta 8.000'i aşkın acentesi aracılığıyla ürün ve hizmetlerini müşterileriyle buluşturmakta sigortalılarının mesai saatleri içinde Çağrı Merkezi üzerinden hasar bildirim işlemlerini gerçekleştirmelerine olanak sunmaktadır. Müşterilerinin ihtiyaçlarını 7 gün 24 saat kesintisiz karşılamayı amaçlayan Hepiyi Sigorta, müşteri deneyim yolculuğunu yönetmek üzere dijital araçlardan etkin bir şekilde yararlanmaktadır. Bu kapsamda müşteriler, Hepiyi Sigorta Online Poliçe Yönetim Platformu

(web account) üzerinden işlemlerini gerçekleştirebilmektedir. Şirket kurumsal web sitesinin yanı sıra Mobil uygulamasının ilk fazını da 2024 yılında tamamlayarak kullanıma sunmuştur. Hepiyi Sigorta Mobil uygulamasının 2. faz çalışmalarının 2025 yılı içinde tamamlanması planlanmaktadır. Öte yandan, Şirket Online Hasar Portalı aracılığıyla müşterilerin, servislerin, eksperlerin ve mağdurların birkaç bilgi ve fotoğraf ile hasar bildirimlerini yapmalarına olanak sağlamaktadır.

Hepiyi Sigorta, dinamik müşteri taleplerine yanıt vermek için yeni sigorta ürünleri geliştirmekte ve mevcut ürünlerini düzenli olarak güncellemektedir. Müşteri geri bildirimleri, bu sürecin temelini oluşturmaktadır. Bu süreçte çeşitli focus grup ve benchmark çalışmalarından yararlanılmaktadır.

2024 yılında müşteri memnuniyetini yükseltmek amacıyla, öncelikle mevcut durum tespitine yönelik çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Yürütülen anket çalışmaları ile müşteri deneyimine ilişkin geribildirimler toplanmış, ilgili iş birimleri ile değerlendirilerek süreç iyileştirme çalışmaları planlanmıştır.

Müşteri geri bildirimleri doğrultusunda kullanıcı dostu yeni nesil mobil uygulama devreye alınarak müşterilerin işlemlerini acenteye gitmeksizin gerçekleştirmelerine olanak sağlanmıştır. Hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik olarak mobil uygulama ve self-servis hasar bildirim ve takip sistemlerinin entegrasyonuna ilişkin geliştirmeler devam etmektedir. Ayrıca, yapay zekâ destekli 'chatbot' ve müşteri destek sistemleri ile ilgili çalışmalar sürdürülmektedir.

Hepiyi Sigorta, Çağrı Merkezi'nden toplanan verilerin analizleri, kurumsal sosyal medya hesaplarına iletilen yorumların analizleri, dijital geri bildirim formları ve anketler aracılığıyla farklı kanallardan müşteri geri bildirimlerini toplamaktadır.

Hepiyi Sigorta kurduğu iş ortaklıkları kapsamında fintek firmaları ile çeşitli projeler geliştirerek müşteri deneyimini iyileştirmeye odaklanmıştır. WhatsApp, webchat, e-posta vb. kanallardan müşterilerine hizmetlerine erişim olanağı sunan Şirket, çoklu kanal yönetimi ve otonom çözümlerle sigortalılarına yeni nesil müşteri deneyimi yaşatmayı hedeflemektedir.

MÜŞTERİ DENEYİMİ VE MEMNUNİYETİ

Hepiyi Sigorta, müşteri deneyimi süreçlerini en yeni teknolojilerle ilerletmek üzere çalışmalarını sürdürecektir.

Hepiyi Sigorta, müşteri sadakatini ölçmek üzere anket çalışmaları düzenlemekte ve Müşteri Tavsiye Skoru'nu (NPS) düzenli olarak takip etmektedir. Şirket, müşteri memnuniyetini artırmak için iyileştirme alanlarını düzenli olarak analiz ederek ilgili ekipler ile aksiyon planları oluşturmaktadır.

Hepiyi Sigorta müşterileri talep ve şikayetlerini doğrudan müşteri hizmetlerine bildirebilmekte veya Şirket'in kurumsal internet sitesinde yer alan web form aracılığıyla iletebilmektedir. Açılan müşteri bildirimlerine yönelik olarak çözüm süreçleri işletilmekte bildirim sahibi müşteriler e-posta yoluyla bilgilendirilmektedir. Şirket çalışanlarının müşteri bildirimlerine ilişkin çözüm süresi hedefleri bulunmakta ve performans takibi yapılmaktadır.

Müşteri bildirimlerinin en kısa sürede yanıtlanması için azami gayret gösteren Hepiyi Sigorta'da 2024 yılında müşteri talepleri ortalama 0,5 gün ve müşteri şikayetleri ise ortalama 5 gün içinde sonuçlandırılmıştır.

Dijital bir sigorta şirketi olmayı hedefleyen Hepiyi Sigorta, müşteri deneyimi süreçlerini en yeni teknolojilerle ilerletmek üzere çalışmalarını sürdürecektir. Müşteri deneyimini iyileştirmek için yapay zekâ, dijital asistan, görüntülü görüşme dâhil olmak üzere yenilikçi teknolojilerden faydalanmayı amaçlayan Şirket 2025 yılı ve sonrasında aşağıdaki uygulamaları hayata geçirmeyi planlamaktadır.

- Yapay zekâ destekli kişiselleştirilmiş sigorta tekliflerinin uygulamaya alınması,
- Dijital asistan ve self-servis platformlarının geliştirilmesi,
- Görüntülü görüşme ile vade boşluğu olan araçların poliçeleştirilmesi,
- IVN ile arama yapılarak sesli yanıt sistemi üzerinden anında poliçeleştirme işlemlerinin gerçekleştirilmesi,
- Müşteri talep ve şikâyet bildirimlerine mobil uygulama, web sitesi ve Hesabım menüsünde durum sorgu ekranı ile kolay erişimin sağlanması.

Hepiyi Sigorta'da 2024 yılında müşteri talepleri ortalama 0,5 gün ve müşteri şikayetleri ise ortalama 5 gün içinde sonuçlandırılmıştır.



DAĞITIM KANALLARI VE ACENTE AĞI

Hepiyi Sigorta, sektörün en geniş acente ağına sahip şirketi konumundadır.

Hepiyi Sigorta geliştirdiği acente başvuru portalı ve biyometrik imza süreçleri sayesinde operasyonel yükleri en aza indirerek sektörde en kısa sürede acentelik tesis eden şirket unvanını kazanmıştır.

Hepiyi Sigorta, 2024 yılı sonu itibarıyla Türkiye'nin 81 ilinde eksiksiz bulunan 7.918 acente ve 94 broker ile toplamda 8.012 dağıtım kanalına ulaşarak sektörün en geniş acente ağına sahip şirketi konumundadır.

Hepiyi Sigorta'nın dağıtım kanalları arasında hem adet bazında hem de üretim ağırlığı açısından en büyük payı acenteler oluşturmaktadır. Şirket'in toplam üretiminin yaklaşık %96'sı acenteleri aracılığıyla gerçekleştirilmektedir.

Şirket, teknolojik altyapısının sunduğu kolaylıkları, rekabetçi fiyatları ve adil gelir modelini acentelerinin satış uzmanlığı ile birleştirerek çözüm ortağı olarak gördüğü tüm acenteleriyle uzun soluklu ilişkiler kurmayı amaçlamaktadır.

Hepiyi Sigorta TOBB'a kayıtlı levha kaydı bulunan ve acentelik başvurusunda bulunan tüm satış kanallarıyla herhangi bir koşul (teminat, hedef, portföy belgesi, komite değerlendirilmesi vb.) olmaksızın çalışmayı prensip edinmiştir. Şirket manifestosunda da belirtildiği

üzere, acentelik verilen satış noktaları üretim yetersizliği, kârsızlık veya portföy dengesizliği gibi sebeplerle kapama, komisyon kesintisi vb. uygulamalarla cezalandırılmamaktadır.

Şirket benimsediği bu yaklaşımıyla anahtar bir rol üstlenmekte ve sektöre yeni acente girişleri açısından önemli bir teşvik yaratmaktadır.

Hepiyi Sigorta geliştirdiği acente başvuru portalı ve biyometrik imza süreçleri sayesinde operasyonel yükleri en aza indirerek sektörde en kısa sürede acentelik tesis eden şirket unvanını kazanmıştır. Hepiyi Sigorta matbu evrakları bulut teknolojisiyle dijital ortamda arşivleyerek karbon ayak izini önemli ölçüde azaltmaktadır. Hepiyi Sigorta'nın dijital acente başvuru platformu ve kağıtsız faaliyet stratejisi, Doğan Değer Katan Uygulama Ödülü'ne layık görülmüştür.



Hepiyi Sigorta'nın dağıtım kanalları arasında hem adet bazında hem de üretim ağırlığı açısından en büyük payı acenteler oluşturmaktadır.



DAĞITIM KANALLARI VE ACENTE AĞI

Hepiyi Sigorta, sigortalı müşterileriyle doğrudan iletişimde olan tüm paydaşların memnuniyet düzeyini önemsemekte ve iş süreçlerini sürekli iyileştirmektedir.

Acentelere Yönelik Düzenlenen Kampanyalar

Hepiyi Sigorta, üretimde anahtar rol oynayan acenteleriyle olan iletişimini dijital kanallar üzerinden sürdürmektedir. Yeni ürün ve uygulama değişiklikleri, kampanya ve eğitimler, bu dijital olanaklar kullanılarak etkin bir şekilde sağlanmaktadır.

Şirket 2024 yılında acentelere yönelik kampanyalar kapsamında Şubat ayında, bir şanslı acentesine otomobil hediye etmiş, yıl boyunca devam eden ikinci Yurt Dışı Seyahat Kampanyası'nı başarıyla gerçekleştirmiştir. Bunun yanında, sektörde bir ilk olan Çark Kampanyası'yla tüm acentelere ve acente çalışanlarına aylık ortalama 6 milyon TL üzerinde ödül dağıtımını gerçekleştirilmiştir.

Hepiyi Sigorta, yıl boyunca Anneler Günü, Babalar Günü ve Sevgililer Günü gibi özel günlere yönelik olarak Seyahat Sağlık ve Tamamlayıcı Sağlık Sigortası (TSS) ürünlerinde acente ve müşterilerine cazip fiyatlar sunan 14 farklı kampanya düzenlemiştir.

Şirket, Doğan Trend Otomotiv ile yaptığı iş birliği çerçevesinde belirli kriterleri sağlayan acentelere MG ve Suzuki markalı araç alımlarında özel indirim avantajı sağlamıştır.

Performans Takibi ve Geri Bildirim

Hepiyi Sigorta, farklı performans göstergelerini (KPI) dikkate alarak oluşturduğu 28 farklı KPI seti ile acentelerin faaliyetlerini yakından izlemekte ve anomali raporları sayesinde performanslarını anlık olarak takip etmektedir. Şirket'in geliştirdiği veriye dayalı analiz yaklaşımı acentelerin güçlü yönlerini ortaya çıkarmakta, zayıf noktaların ise hızla tespit edilmesine olanak tanımaktadır.

Şirket, düzenli geri bildirim süreçleri ve analizler doğrultusunda acentelerine sürekli rehberlik sunarak hem iş süreçlerinin etkinliğini artırmakta hem de acentelerin profesyonel gelişimlerine önemli katkılar sağlamaktadır. Böylece hem bireysel hem de toplu başarıyı hedefleyen bir döngü oluşturulmaktadır.

2024 yılında 5 üründe yaklaşık 15.456 adet anomali tespit edilmiş ve büyük ölçüde dijital yöntemler kullanılarak dağıtım kanallarıyla temas sağlanarak gerekli aksiyonlar alınmıştır.

Acente Memnuniyet Araştırması

Hizmet kalitesini artırmayı hedefleyen Hepiyi Sigorta, sigortalı müşterileriyle doğrudan iletişimde olan tüm paydaşların memnuniyet düzeyini önemsemekte ve iş süreçlerini sürekli iyileştirmektedir. Bu kapsamda dağıtım kanallarına sağlanan hizmet ve desteğin memnuniyet düzeyi düzenli olarak ölçülmektedir. Dağıtım kanallarının, Şirket'in tüm birimlerinden aldığı hizmetlere ve genel faaliyetlere yönelik memnuniyetini değerlendiren "Acente Memnuniyeti" anketi, 2024 yılında online olarak gerçekleştirilmiştir. Toplam 15.768 acente kullanıcısının katıldığı ankette, acentelerin memnuniyet oranı %79 olarak kaydedilmiştir.

Hepiyi Sigorta,
28 farklı KPI seti
ve anomali
raporlarıyla acente
performansını anlık
takip etmektedir.



OPERASYONEL MÜKEMMELLİK VE YALIN İŞ SÜREÇLERİ

Hepiyi Sigorta, operasyonel süreçlerine yönelik Süreç/Doküman ve Talep Yönetimi için Paperwork programını kullanmakta, bireysel yürütülen operasyonel işlemlerin akıllı sistemler üzerinden sistematik şekilde takip edilmesine olanak sağlamaktadır.

Hepiyi Sigorta operasyonel mükemmellik ve yalın iş süreçleri kapsamında mümkün olan tüm hizmet süreçlerini dijitalleştirmeyi ve matbu doküman işlemlerini asgariye indirmeyi amaçlamaktadır. Bu doğrultuda teknoloji yatırımlarını sürdürmekte ve otomasyon süreçlerini sürekli iyileştirmektedir.

Şirket içi canlı sistemler kapsamında üretim, hasar, mali işler, tahsilat, acenteler, kurumsal web sitesi vb. doğrudan operasyonel işlemlerin yapıldığı/ yapılabildiği platformlara ait iş takibinin; posta ve telefon aracılığıyla veya manuel dosya alışverişi yöntemi yerine; gelen talep, ihtiyaç ve/veya işlemlerin Süreç/ Doküman ve Talep Yöntemi Platformu'na aktarılması sağlanmıştır. Tüm operasyonel işlemlerin takibi tek bir platform üzerinde kayıtlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir.

Hepiyi Sigorta, operasyonel süreçlerine yönelik Süreç/Doküman ve Talep Yönetimi için Paperwork programını kullanmakta bireysel yürütülen operasyonel işlemlerin sistematik bir şekilde akıllı sistemler üzerinden takip edilmesine olanak sağlamaktadır.

2024 yılında bu kapsamda hayata geçirilen projeler ve detayları aşağıda yer almaktadır.

Evrak Yönetim Sistemi: Evrak Yönetim Sistemi Muhaberat, Hasar, Hasar Operasyon bölümlerinde hizmete alınmıştır. Şirket dışı kaynaklardan Muhaberat'a gelen dokümanlar dijital ortama aktararak Şirket içinde ilgili kişi/takımlara iletilmektedir. Hasar ve Hasar Operasyon tarafında ise Şirket dışına açık olan belirli e-postalar okunarak, e-posta içinde gelen belgeler ile birlikte talep açılışı gerçekleştirilmekte ve talep içeriğine bağlı olarak belgeler ilgili sistemlere aktarılmaktadır. Evrak Yönetim Sistemi sayesinde, farklı sistemlere farklı kişiler tarafından belgelerin tek eklenmesinin önüne geçilerek hem e-posta gönderen kişi/kuruma talep üzerinden gerekli bilgilendirmeler tek adresten yapılabilmekte hem de Şirket içinde kullanılan diğer sistemlere belge aktarımı sağlanmaktadır.

İK Eğitim ve İşe Giriş Değerlendirme Yönetimi: İnsan Kaynakları Birimi tarafından manuel olarak yürütülen Şirket içi değerlendirmelerin belirli kriterler çerçevesinde sistem tarafından otomatik olarak yapılması sağlanmıştır.

İK Eğitim: Sunulan eğitim programları için sistem üzerinden çalışanlara talep açılışı gerçekleştirilmekte ve çalışanların eğitim ile ilgili değerlendirmelerini sistem üzerinden iletmeleri sağlanmaktadır.

İş Giriş Değerlendirme Yönetimi: Şirket'te yeni işe başlayan personele, işe giriş tarihlerinden itibaren 2. ve 6. çalışma aylarını tamamladıklarında Şirket'i değerlendirmeleri için formlar gönderilerek geri bildirimlerinin sistem üzerinden alınması sağlanmaktadır.

İK İşe Giriş Sistemi: Personel işe giriş dokümanlarının toplu olarak İnsan Kaynakları Birimi'ne iletilmesi ve işe giriş sonrasında Şirket içinde gerekli sistem tanımlama vb. süreçlerine yönelik ilgili birimlere talep açılması sistem üzerinden gerçekleştirilmektedir. Yapılan işlemlerin kayıt altına alınmasına olanak sunan sistem ile iç ve dış denetimlerde veri sağlanabilmektedir.

Satın Alma İşlemleri: Şirket mal ve hizmet tedarik süreçlerinin etkin, verimli ve maliyet avantajlı bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla Doğan Holding tarafından belirlenen kriterler çerçevesinde satın alma işlemleri sistemi

devreye alınmıştır. Birimler tarafından sistem üzerinden talep edilen mal ve hizmet tedarikine uygun olarak üç adet teklif alma zorunluluğu bulunmaktadır. Sistem, gereksiz harcamaları önleyerek bütçe yönetimini güçlendirmekte, toplu alımlarda daha iyi fiyat ve ödeme koşulları elde edilmesini desteklemektedir.

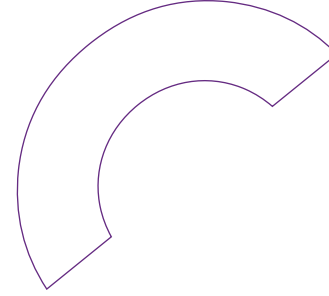
Fazla Mesai Bildirimi: Personelin Şirket içinde yapmış olduğu fazla mesaiye ait giriş yapılmaktadır. Bu sayede mesai için personele yapılacak ödenek bilgileri doğrulanarak ilgili ödemeler yapılmaktadır.

Ek olarak 2025 yılında yürütülecek operasyonel iyileştirme çalışmalarında Tahsilat ve Hasar birimlerine odaklanılması planlanmaktadır. Tahsilat tarafında iade edilemeyen primlere ait acenteler/sigorta ettiren tarafından bilgilerin alınarak otomatik olarak iadelerin yapılabilmesi ve/veya Hasar Operasyon Birimi'ne gelen belge türüne göre kontrol sağlandıktan sonra belirli hasar ödemelerinin sistemsal otomatik olarak çıkması bu sayede her iki örnek içinde birimlerin üzerinden operasyonel iş yükünün alınması hedeflenmektedir.



OPERASYONEL MÜKEMMELLİK VE YALIN İŞ SÜREÇLERİ

Hepiyi Sigorta, güçlü altyapısıyla rekabetçi tarifeleri acentelere hızlı iletmekte, teklif süresini kısaltmakta ve manuel süreçlerde yapay zekâ çözümlerinden etkin şekilde yararlanmaktadır.



Eksper Performansına Dayalı Atama Uygulaması

Hepiyi Sigorta, sigortacılık hizmetlerinde operasyonel mükemmelliği sağlamak ve süreçleri yalınlaştırmak üzere eksper performansına dayalı atama uygulamasını devreye almıştır. Performans ölçüm sonuçlarına göre bir dosyaya hangi eksperin atanması gerektiğine otomatik olarak karar verilmektedir. Performans karnelerinin sonuçları iş birimlerine açık olarak paylaşılmakta yalın ve şeffaf bir değerlendirmeye olanak sağlanmaktadır.

Hizmet Kalitesinin Artırılmasına Yönelik Süreç İyileştirme Çalışmaları

- Hepiyi Sigorta'ya iletilen müşterilerin hizmet talepleri Müşteri Hizmetleri Birimi'ne aktarılacak iken, devreye alınan Akıllı IVR uygulaması ile taleplerin doğrudan karşılanmasına olanak sağlanmıştır. Diğer hizmet taleplerinde ise müşterilerin istekleri farklı birimlere ihtiyaç olmaksızın, bireysel olarak doğrudan müşteri temsilcisine aktarılarak hızlı dönüş sağlanmaktadır.
- Hepiyi Sigorta'ya acentelerden gelen taleplerin talep kategorileri doğrultusunda Şirket ana birimlerine

ihtiyaç duyulmadan Müşteri Hizmetleri Birimi tarafından cevaplanabilmesi, cevaplanamayan taleplerin Operasyon Departmanı'na aktarılması SLA doğrultusunda müşteri/acentelere hızlı dönüş yapılması sağlanmaktadır. Böylelikle polise yönetimi ve müşteri hizmetleri süreçleri birbirlerine entegre edilmektedir.

- Hasar ve hasar operasyon işlemlerinde ise ortak hasar adreslerine gelen e-posta içeriklerinin okunarak talep oluşturulması, ilgili kişi veya gruplara taleplerin atanması sağlanmaktadır. Hasar kapsamında iletilen belgelerin ortak sistemlere aktarımının sağlanarak doküman tipine göre işlemlerin Hasar Birimi'ne gitmeden belirli hasar ödemelerinin yapılabilmesi amaçlanmaktadır. Böylelikle e-posta ile hasar süreç yönetiminin ortadan kaldırılarak kayıt altına alınması ve ödemelerin operasyonel olarak işlevini yitirmesi amaçlanmaktadır.

İş Süreçlerinde Kullanılan Yenilikçi Teknolojiler

Hepiyi Sigorta güçlü altyapısı sayesinde, rekabetçi tarifelerini acentelerine hızlı bir şekilde ulaştırmakta, teklif verme sürelerini kısaltmaktadır. Şirket'te manuel yürütülen

süreçler sürekli analiz edilerek, hasar, operasyon ve acente hizmet birimlerinde yapay zekâ çözümlerinden etkin bir şekilde yararlanılmaktadır.

2024 yılında hayata geçirilen sistem ile hasar ve operasyon süreçlerinde bazı evrakların imge ve pdf olarak alınarak yapay zekâ ile okunması sağlanmış olup, operasyonel süreçlere kalite ve verimlilik anlamında katkı sağlanmıştır. Bu alandaki genişleme çalışmaları devam etmektedir. Şirket ayrıca, hasar fraud tespiti işlemlerine yönelik olarak veri analitiğinden yararlanmaktadır.

Hepiyi Sigorta teknolojik altyapısına yaptığı yatırımlar sayesinde hem müşterileri hem de acenteleri için hizmet süreçlerini daha hızlı ve verimli hale getirerek memnuniyet oranlarını artırmakta, sektörde en hızlı ve en yüksek teklif verme oranına sahip şirket konumunda bulunmaktadır.

Yeni teknolojilerden yararlanarak operasyonel süreçlerini yalınlaştıran Hepiyi Sigorta, operasyonel mükemmellik hedeflerine ulaşmak için belirlediği metriklerle süreç verimliliğini ölçmektedir. Bu kapsamda belli performans göstergeleri (KPI) kullanılmaktadır.

- Inbound SL: Gelen çağrılarının %70'inin ilk 30 saniyede yanıtlanması.
- Çağrı Karşılama Oranı: Gelen çağrılarının %90'ının cevaplanması.
- İlk Çağrıda Çözüm (FCR – First Call Resolution): Müşterinin sorununu ilk görüşmede çözme oranı. (2025 yılında hedeflere alınması planlanmaktadır.)
- Müşteri Memnuniyeti Skoru (CSAT – Customer Satisfaction Score): Müşterilerin hizmet sonrası memnuniyetlerinin ölçülmesi. (IVN araması ile hayata geçirilmesi planlanmaktadır)
- Self-Servis Kullanım Oranı: Sesli yanıt sistemi (IVR) veya dijital kanallar aracılığıyla çözülen işlemlerin oranı.
- Temsilci Üretkenliği: Temsilcilerin günlük kaç çağrıyı veya işlemi tamamladığını ölçülmesi.
- Talep/Şikâyet Çözüm Süresi: Müşterinin talebinin ya da şikâyetinin çözülme süresi.

Hepiyi Sigorta müşteri geri bildirimlerini operasyonel süreçlerini iyileştirmek için girdi olarak kabul etmekte ve bu doğrultuda çeşitli temas noktalarında müşterilerinden ürün, hizmet ve süreçlerine ilişkin veri toplamaktadır.



OPERASYONEL MÜKEMMELLİK VE YALIN İŞ SÜREÇLERİ

Hepiyi Sigorta'da, kalite değerlendirme çalışmaları kapsamında temsilci görüşmelerine yönelik kalite dinleme faaliyetleri yürütülmektedir.

Müşteri Memnuniyeti Anketleri (NPS):

Çağrı sonrası veya belirli periyotlarda gönderilen anketlerle müşteri deneyimi ölçümlenmektedir. Gelen anket sonuçlarına göre süreçler haftalık periyotlarda düzenli olarak incelenmekte, gerekli durumlarda müşteri memnuniyeti sağlanması adına aramalar sağlanmaktadır. Aksaklık tespit edilen konular müşteri deneyim birimi ile koordineli olarak takip edilmekte, aksiyon planlanması yapılmaktadır.

Kalite Dinlemeleri ve Geri Bildirimleri:

Kalite ekibimiz, 2023 yılında kuruluşundan itibaren temsilci görüşmelerine yönelik dinleme, geri bildirim ve eğitim faaliyetlerini düzenli olarak yürütmektedir. Bu çalışmalar kapsamında süreçlerde iyileştirilmesi gereken alanlar belirlenmekte ve gerekli aksiyon planları oluşturulmaktadır. 2024 yılında ise kalite ekibinin rolünü yalnızca denetleyici değil, aynı zamanda geliştirici bir yapıya dönüştürmek amacıyla birim stratejik olarak güçlendirilmiş ve Süreç Geliştirme

fonksiyonu ekibe dahil edilmiştir. Bu doğrultuda, 2025 yılında kadronun genişletilmesi ve fonksiyonun olgunlaştırılması planlanmaktadır.

Şikâyet ve Talep Kayıtları: Müşterilerin şikâyet ve talepleri kategorize edilmiş şekilde kayıt altında tutulmaktadır. Müşterilerle en çok hangi konularla ilgili temasa geçildiği analiz edilerek haftalık raporlanmaktadır.

Sosyal Medya ve Dijital Kanallar:

Müşteri yorumları üzerinden bildirim kaydı açılarak sürece dâhil edilmekte, buradaki geri bildirimler öncelikli olarak değerlendirilmektedir.

Temsilci Geri Bildirimleri: Temsilcilerin yapmış olduğu görüşmelerde; müşteri tarafından iletilen geri bildirimleri ve müşteri beklentilerini iletecekleri platform sağlanmaktadır. Temsilcilerin müşteri geri bildirimlerini anlık olarak Takım Liderlerine iletmeleri beklenmektedir. Ayrıca, bu kapsamdaki geri bildirimler aylık operasyon toplantılarında takip edilmektedir.

Yapay Zekâ Destekli Analizler (proje aşamasında):

Yapay zekâ destekli analiz çalışmaları yürütülmüş ve POC çalışmaları başarıyla tamamlanmıştır. Yapay zekâ destekli analiz çalışmalarının ilk etapta satışı artırıcı yönde etki sunması, ilerleyen dönemlerde ise müşteri geri bildirimleri ve müşteri deneyimine yönelik olarak yaygınlaştırılması planlanmaktadır.

Çoklu Kanal Desteği (proje aşamasında):

Öncelikle dijital müşterilerin hasar süreçlerinde sahihsizliğinin ortadan kaldırılması adına hizmet deneyimindeki memnuniyeti arttırmaya yönelik WhatsApp, chatbot, görüntülü görüşme vb. gibi platformlar aracılığıyla hizmet kanallarının çeşitlendirilmesine odaklanılmaktadır. Söz konusu kanallar üzerinden hızlı ve yalın iletişim hedeflenmektedir.

Hepiyi Sigorta'da yapay zekâ destekli analiz çalışmaları yürütülmüş ve POC çalışmaları başarıyla tamamlanmıştır.

AR-GE, İNOVASYON VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Hepiyi Sigorta RPA, SDP, Exairon ve Archmir olmak üzere 4 adet yeni teknoloji yatırımı yapmıştır.

Hepiyi Sigorta'da, kalite değerlendirme çalışmaları kapsamında temsilci görüşmelerine yönelik kalite dinleme faaliyetleri yürütülmektedir.

Gerçekleştirdiği Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarıyla müşteri odaklı çözümler sunan Hepiyi Sigorta, dijital dönüşüm yolculuğunu etkin bir şekilde yöneterek, sigortacılık hizmetlerini daha hızlı, erişilebilir ve kullanıcı dostu hale getirmeyi amaçlamaktadır.

Yenilikçi sigorta çözümleriyle sektördeki dijital dönüşümün öncüsü olmayı hedefleyen Hepiyi Sigorta, teknolojiyi iş süreçlerine entegre ederek operasyonel verimlilik artışı sağlamaktadır.

Öte yandan Şirket, dijital süreçler tasarlayarak sigortacılık sektörüne özgü sözleşme ve belgelerden kaynaklı yüksek hacimli kâğıt tüketimini minimize etmekte ve karbon ayak izini azaltmaktadır.

Şirket'in dijitalleşme çalışmalarının odağında hasar süreçlerinde ödeme ve müşteri memnuniyeti alanlarda sürekli iyileştirme, RPA ile günlük işlemlerin robota aktarılacak otomasyonu, müşteri

ve çağrı merkezlerine yönelik chatbot deneyimi, hasar süreçlerinde evrakların OCR ile tespiti, verilerin okunması ve analizinin sağlanmasına yönelik çalışmaları yer almaktadır.

Ar-Ge ve İnovasyon Çalışmaları

Hepiyi Sigorta 2024 yılında Ar-Ge ve inovasyon çalışmaları kapsamında Cloud WAF ürününün entegrasyonu, mobil uygulama, CRM uygulaması, üretim ve hasar anomali tespiti, hasar otomatik ödeme süreçlerine yönelik projeler gerçekleştirmiştir. Şirket RPA, SDP, Exairon ve Archmir olmak üzere 4 adet yeni teknoloji yatırımı yapmıştır.

Cloud WAF

Şirket, dışarıdan gelen tüm trafiği bulut web uygulama güvenlik duvarı ürünü Cloud WAF üzerinden karşılamaya başlamıştır. Ürün üzerinde yapılan sıkılaştırma ile Şirket sistemlerine dışarıdan gelebilecek olası saldırılar (DDOS atakları, injection denemeleri vb.) engellenmektedir.

Hepiyi Sigorta, dış kaynaklı tüm trafiği Cloud WAF güvenlik duvarı üzerinden karşılamaya başlamıştır.





AR-GE, İNOVASYON VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Hepiyi Sigorta, dijital platformlar üzerinden erişilebilen sigorta ürünleri geliştirerek, müşterilerine daha hızlı ve kolay çözüm sunmayı amaçlamaktadır.

Hepiyi Sigorta Mobil Uygulama

Mobil uygulamanın ilk faz çalışmaları 2024 yılından tamamlanarak Şirket web sitesi üzerinde bulunan özelliklerin ve mobile özel ekstra özelliklerin uygulamaya dâhil edilmesi sağlanmıştır. Faz 2 geliştirmeleri sürdürülen mobil uygulama projesinin 2025 yılında tüm özellikleriyle devreye alınması planlanmaktadır.

CRM Uygulaması

Çağrı Merkezi üzerinden gerçekleştirilen satış işlem süreçlerinin Şirket ihtiyaçlarına uygun özelleştirilebilir bir yapıda yeniden kurgulanması sağlanmıştır. Şirket iç kaynakları ile sigortacılık ürünlerine özel geliştirilen CRM uygulaması ile veri güvenliği, satış odaklı süreç takibi ve randevu sistemine katkı sunulmuş, tüm işlemlerin loglanabilir olması sağlanmıştır. CRM uygulamasının Çağrı Merkezi ekiplerinin ihtiyaçlarını karşılayan yanı sıra Müşteri Hizmetleri ve Müşteri Temas modülleri ile geleceğe dönük çözümler sunması öngörülmektedir.

Üretim ve Hasar Anomali Tespitleri

2024 yılında ortalama üretim adetleri ve primlerinin belli periyotlarda kontrol edilerek, anomali durumlarında Tarife ve BT ekiplerine uyarı gönderilmesine yönelik sistem kurgulanmıştır. Geliştirilen yeni kurgu ile iç sistemsel hataların, tarife kaynaklı değişimlerin ve SBM sisteminde yaşanan anlık bağlantı problemlerinin hızlı şekilde tespit edilerek giderilmesi sağlanmaktadır.

Hasar Otomatik Ödeme Süreçleri

Hasar ödemelerinde insan kaynaklı hataların önlenmesi ve operasyonel maliyetlerin azaltılması amacıyla hasar ödeme süreçleri Robotik Süreç Otomasyonu teknolojisi ile otomatize edilmiştir. Bir yıldan kısa bir sürede 105 bin adet tekil ödeme kaydı konu olmuş ve toplam 645 milyon TL tutarında ödeme otomatik olarak gerçekleştirilmiştir.

Hepiyi Sigorta, dijital platformlar üzerinden erişilebilen sigorta ürünleri geliştirerek, müşterilerine daha hızlı ve kolay çözüm sunmayı amaçlamaktadır. Ayrıca, yenilikçi "akıllı

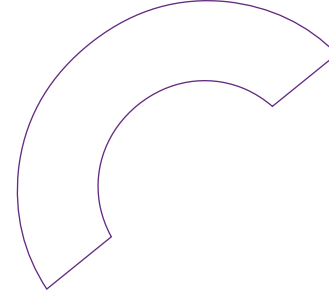
sigorta" uygulamaları ve kullanıcı dostu mobil platformlar ile sektördeki müşteri deneyimini iyileştirmeyi hedeflemektedir. Hem bireysel hem de kurumsal müşterilere özel, daha esnek ve ihtiyaçlarına uygun çözümler sunulmaktadır. Şirket 2024 yılında, dijitalleşme ve inovasyon odaklı yeni sigorta ürünleri ve hizmetleri sunmaya devam etmiştir.

Dijital platformlar üzerinden gerçekleştirilen işlemler, müşterilerin sigorta poliçelerini anında satın alıp yönetebilmelerine olanak tanırken, aynı zamanda başvuru, ödeme ve hasar takibi gibi işlemlerini de hızlandırmaktadır. Operasyonel süreçlerde ise dijitalleşme, manuel işlemleri minimize ederek verimliliği artırmakta, hata oranlarını azaltmakta ve sigorta hizmetlerinin daha şeffaf ve hızlı bir şekilde sunulmasını sağlamaktadır.

Hepiyi Sigorta, Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarıyla sigortacılık hizmetlerini daha verimli, hızlı ve müşteri dostu hale getirmektedir. Şirket'in

acenteler için geliştirdiği özel portal sayesinde, acenteler işlemlerini kolayca yönetebilmekte, poliçe düzenleme ve müşteri bilgilerine hızlıca erişebilmektedir. Şirket, kurumsal web sitesi ve mobil uygulaması aracılığıyla, bireysel ve acente müşterilerine sigortacılık ürün ve hizmetlerine 7/24 esasıyla kesintisiz ulaşım imkânı sağlayarak işlemleri dijital ortamda hızla gerçekleştirmelerini mümkün kılmakta ve kullanıcı dostu arayüzlerle sigorta deneyimlerini daha pratik hale getirmektedir. Bu çözümler, operasyonel süreçlerin etkinliğini artırırken, müşteri deneyimini de en üst düzeye çıkarmaktadır.

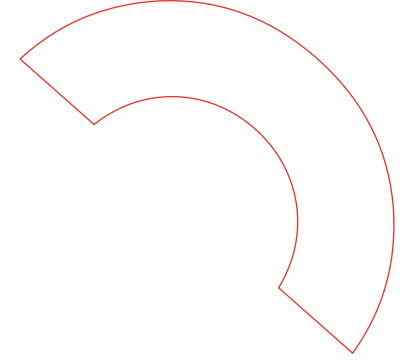
Hepiyi Sigorta, dijital sigortacılık süreçlerinin performansını değerlendirmek amacıyla geliştirme yaptığı süreçlere ilişkin proje başlangıcında performans metriklerini (KPI) belirlemekte ve projenin hayata geçirilmesi sonrasında elde edilen verilerin bu metrikler çerçevesinde ölçülmesini sağlamaktadır.





AR-GE, İNOVASYON VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Hepiyi Sigorta, kurulduğu günden 2024 yılının sonuna kadar her biri ortalama 16 sayfadan oluşan tüm teklif ve poliçelerin dijital ortamda müşterilere sunulmasını sağlayarak yaklaşık 531 milyon adet kâğıt tasarrufu elde etmiştir.



Hepiyi Sigorta, Ar-Ge ve inovasyon çalışmalarına yönelik olarak 2024 yıl sonu itibarıyla ciro sunun %2,5'ine varan oranda toplam 500.000 ABD doları tutarında teknoloji yatırımı gerçekleştirmiştir. Şirket, veri analitiği, yapay zekâ gibi teknolojilerle hizmet süreçlerini hızlandırarak müşteri deneyimini zenginleştiren kişiselleştirilmiş çözümler sunmaktadır. Şirket'in sürdürülebilir büyüme hedefleri doğrultusunda hayat geçirdiği dijital platformlar ve kurduğu iş birlikleriyle sektöre yön veren yenilikleri iş modellerine entegre etmektedir.

Hepiyi Sigorta'nın Ar-Ge ve inovasyonla ilgili çalışan toplam 32 personeli bulunmakta olup Ar-Ge kadrosunun toplam çalışan sayısına oranı 2024 yıl sonu itibarıyla %16'ya ulaşmıştır.

Şirket, inovasyon ve sigortacılık alanında Archmir chatbotu, video ile ön eksper raporu hazırlanması sürecini, yapay zekâ destekli akıllı tarife modülünü

hayata geçirmeyi planlamakta, Çağrı Merkezi'nde speech analytics ile ses ve duygu analiziyle satış performansını artırmayı hedeflemektedir.

Dijitalleştirilen Süreçler ve Kağıtsız Sigortacılık

Kağıtsız Teklif/Poliçe

Hepiyi Sigorta, kurulduğu günden 2024 yılının sonuna kadar müşterilerine 29.375.808 adet teklif ve 3.842.324 adet poliçe üretmiştir. Her biri ortalama 16 sayfadan oluşan tüm teklif ve poliçelerin dijital ortamda müşterilere sunulması sağlanarak yaklaşık 531 milyon adet kâğıt tasarrufu elde edilmiştir.

E-Komisyon Gider Belgesi Projesi

Dijital sigortacılık faaliyetlerini hızla geliştiren ve kısa sürede en geniş acente ağına ulaşan Hepiyi Sigorta, geliştirdiği E-Komisyon Gider Belgesi Projesi kapsamında sayısı 8.000'e ulaşan acenteye aylık olarak gönderilmesi gereken (8.000*acente x 12 ay x 2 kopya form ve zarf olmak üzere) toplam yıllık 192.000 adet (96 bin

adet form, 96 bin adet zarf) form, zarf ve posta maliyetlerinde tasarruf sağlamanın yanı sıra kâğıt basım ve dağıtım maliyetlerinin de önüne geçilmesini planlamaktadır. Şirket posta iletişiminde oluşabilecek verimsizlikleri ortadan kaldırmayı, karbon ayak izini azaltmayı ve mali tasarruf elde etmeyi amaçlamaktadır.

Hasar Portalı

Şirket; müşterilerin, servislerin, eksperlerin veya mağdurların sadece birkaç bilgi ve fotoğraf ile hasarlarını bildirebildikleri dijital bir hasar portalı oluşturmuştur. Çağrı Merkezi üzerinden mesai saatleri içerisinde yapılabilen hasar bildirim işlemleri, geliştirilen Hasar Portalı sayesinde sadece 1 dakika gibi kısa bir süre içerisinde dijital olarak gerçekleştirilebilmektedir. Portal üzerinden oluşturulan hasar bildirimleri, araç veri doğrulamasından geçerek hasar belgeleri ilgili uygulamaya aktarılmaktadır. Aynı zamanda hasar şiddeti de kısa sürede ölçümlenebilmektedir.

Proje kapsamında 2024 yılı sonuna kadar 141.515 adet online ihbar oluşturulmuş, 107.422 tekil müşteri, mağdur, servis, acente, ekspere hizmet verilmiş, 1.055.000'den fazla hasar evrakı dijital olarak sistemlere dâhil edilmiştir. Projenin hayata geçmesi ile birlikte ihbar bildirimi ve dosya durum sorgulamalarında 435 insan/günlük bir efor verimliliği sağlanmıştır. Hasar evraklarının fiziksel kullanımı minimize edilmiş, evrak basımlarından 240.000 sayfalık tasarruf elde edilmiştir.

Dijital Acente Açılışları

Hepiyi Sigorta acente açılışlarının dijital kanallar üzerinden gerçekleştirilmesine yönelik süreçleri hayata geçirmektedir. Dijital acente açılış işlemleri ile 288.423 (8.012 acente x 18 sayfa x 2 kopya) sayfa kâğıt tasarrufu ile karbon ayak izi azaltılmaktadır.



VERİ GİZLİLİĞİ VE GÜVENLİĞİ

Hepiyi Sigorta, Veri Gizliliği ve Siber Güvenlik Politikası'nı oluşturmuştur.

Hepiyi Sigorta dijital varlığını korumak, altyapısını siber tehditlere ve saldırılara karşı dirençli hale getirmek ve veri ihlallerini önlemek amacıyla çeşitli teknoloji ve yazılımlar kullanmaktadır.

Hepiyi Sigorta müşterilerinin, çalışanlarının ve iş ortaklarının kişisel verilerini korumayı, bilgi güvenliğine yönelik sistemleri oluşturmayı ve dijital ortamda yürütülen tüm süreçlerde siber güvenliği sağlamayı temel öncelikleri arasında görmektedir. Şirket, kişisel verilerin işlenmesi, saklanması ve paylaşılması süreçlerinde Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) başta olmak üzere yasal mevzuata uygun olarak işlem yapmaktadır.

Şirket, verilerin işlenmesi, gizliliğin korunması, siber güvenliğin sağlanması ve dijital risklerin yönetilmesine yönelik kurumsal ilke ve taahhütlerini içeren Veri Gizliliği ve Siber Güvenlik Politikası'nı oluşturmuştur.

Uyum Birimi tüm süreçlerde kişisel verilerin ve Şirket'in dijital varlıklarının yasal mevzuata ve Şirket politikalarına uygun şekilde işlenmesi ve saklanmasını güvence altına almak ve güvenlik ihlallerini Üst Yönetim ve ilgili birimlere raporlamak üzere çalışmalarını sürdürmektedir.

Bilgi Teknolojileri Birimi Şirket'in veri gizliliği ve siber güvenlik sistem altyapısının kurulması, işletilmesi ve güncellenmesi ile ilgili konularda görev almaktadır. Ayrıca, Şirket içi ve dışı gizlilik sözleşmelerinin KVKK açısından uygunluğu sağlanmaktadır.

Hepiyi Sigorta KVKK'ya ek olarak GDPRP (General Data Protection Regulation) ve diğer ulusal ve uluslararası veri koruma düzenlemelerine tam uyum sağlamayı taahhüt etmekte, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standartları çerçevesinde akredite firmalardan yerel bulut hizmeti almaktadır.

Şirket dijital varlığını korumak, altyapısını siber tehditlere ve saldırılara karşı dirençli hale getirmek ve veri ihlallerini önlemek amacıyla çeşitli teknoloji ve yazılımlar kullanmaktadır.

Şirket'in tüm dijital sistemleri; şifreleme, maskeleyme, kimlik doğrulama, güvenlik duvarları vb. güvenlik protokolleri ile korunmaktadır.

Katkı Sağladığımız SKA'lar





VERİ GİZLİLİĞİ VE GÜVENLİĞİ

Hepiyi Sigorta, kişisel verileri açık rıza ile işlemekte ve veri sahiplerini şeffaf şekilde bilgilendirmektedir.

Veri gizliliği ve güvenliğinin sağlanmasına yönelik tesis edilen süreçler İç Denetim Birimi tarafından yıllık periyotlarda düzenli olarak denetime tabiidir.

Bu kapsamda,

- Şirket dışından gelebilecek tehditlere karşı WAF web uygulaması güvenlik duvarı,
- Şirket içinde uç noktalardaki tehditlerin ağ üzerinde yayılmadan algılanmasına yönelik olarak EDR,
- İzinsiz ve yetkisiz veri aktarımının önlenmesine yönelik olarak DLP

prosedürleri uygulanmaktadır.

Hepiyi Sigorta, kişisel verileri yalnızca açık, belirli ve meşru amaçlar doğrultusunda veri sahibinin açık rızasını alarak işlemekte, veri sahiplerini verilerin işleme amaçları hakkında açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirmektedir.

Şirket'te müşterilerden toplanan kişisel verilere yetkisiz erişimin önlenmesi için rol bazlı yetkilendirme sistemi uygulanmakta, çalışanların sadece görevleriyle sınırlı verilere erişimi bulunmaktadır. Şirket içinde veri sorumlularına hassas bilgilere erişim yetkisi tanımlanmıştır. Kişisel veriler yalnızca mevzuatta belirlenen koşullarda ve veri sahibinin bilgisi dâhilinde üçüncü taraflarla paylaşılmaktadır. Bu kapsamda üçüncü taraf hizmet sağlayıcılar ile veri güvenliği ve gizliliği için taahhütname imzalanmaktadır.

Kişisel veriler yalnızca işlendikleri amaca uygun sürelerde saklanmakta, süresi dolan veriler mevzuata uygun şekilde silinmekte, yok edilmekte veya anonimleştirilmektedir.

Müşterilerin kredi kartı bilgileri Hepiyi Sigorta tarafından muhafaza edilmemekte, gerekli sertifikasyona sahip ödeme aracı firma nezdinde saklanmaktadır.

Hepiyi Sigorta, veri gizliliği ve güvenliği hakkında tüm çalışanlara yönelik düzenlenen eğitimler ile Şirket içinde bu konudaki farkındalığı artırmakta, işe yeni başlayan çalışanlar için ise düzenlenen oryantasyon programı kapsamında bilgi güvenliği ve yasal mevzuat ile ilgili bilgi aktarımı yapılmasını sağlamaktadır.

Veri gizliliği ve güvenliğinin sağlanmasına yönelik tesis edilen süreçler İç Denetim Birimi tarafından yıllık periyotlarda düzenli olarak denetime tabiidir.

Hepiyi Sigorta, veri güvenliği ve gizliliğini sağlamaya yönelik stratejilerini güçlendirmek için yasal mevzuatı ve güncel siber güvenlik gelişmelerini yakından takip etmekte katma değer sağlayan güvenlik uygulamalarının sistemlerine entegrasyonunu sağlamaktadır.

SORUMLU TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

Hepiyi Sigorta, ayırım gözetmeksizin tüm tedarikçilerle samimi, dürüst, saygılı, adil, tarafsız ve şeffaf iş ilişkileri kurmak, tedarikçi seçimi dâhil olmak üzere tüm tedarik faaliyetlerinin adil sürdürülmesini sağlamaktadır.

Hepiyi Sigorta tüm tedarik süreçlerinde; yasalara ve etik kurallara uygun hareket etmekte, ürün ve hizmet temin ettiği kişilerin ve kurum çalışanlarının temel insan haklarına saygılı bir tutum benimsemektedir. Şirket, din, dil, ırk, cinsiyet, cinsel tercih, fiziksel yetkinlikler vb. konularda ayırım yapmadan, tedarikçi firma ve çalışanlarının haklarını gözetmektedir.

Şirket satın alma ve tedarik politikasının temel unsurlarını; çevreye duyarlı ve ekonomik çıkarlar doğrultusunda hareket etmek, tüm satın alma süreçlerinde tedarikçilerden yasalara ve etik kurallara uygun hareket edilmesini talep etmek, sürdürülebilir bir tedarik zinciri oluşturmak olarak belirlemiştir.

Tedarikçilerden bu politika doğrultusunda belirlenen ilkelere uygun davranması ve bu ilkelerin sürekli iyileştirmesi anlayışıyla geliştirilmesi konusunda iş birliği sağlaması beklenmektedir.

Hepiyi Sigorta'nın önceliği tedarik zincirinde yer alan tüm operasyonların hukuka ve etik kurallara uygun şekilde yürütülmesini sağlamaktır. Şirket, ayırım gözetmeksizin tüm tedarikçilerle samimi, dürüst, saygılı, adil, tarafsız ve şeffaf iş ilişkileri kurmak, tedarikçi seçimi dâhil olmak üzere tüm tedarik faaliyetlerinin adil sürdürülmesini sağlamak ve karşılıklı yükümlülüklerin zamanında yerine getirilmesini temin etmek üzere çalışmalarını yönlendirmektedir.

Hepiyi Sigorta, KASKO sigortası kapsamında sigortaladığı ya da Zorunlu Mali Sorumluluk (Trafik) Sigortası ile teminat altına aldığı bir aracın kaza sonrası onarımının yapılmasına yönelik gereksinim duyulabilecek hasarlı yedek parçaların yenisi ile değiştirilmesi durumunda 3. taraf iş ortakları aracılığıyla parça temin etmektedir. Şirket'in bu kapsamdaki tedarikçileri, orijinal yedek parça ve alternatif yedek parça tedarikçisini sağlayan firmalar olarak iki kategoride değerlendirilmektedir.

Hepiyi Sigorta'nın önceliği, tedarik zinciri operasyonlarının hukuka ve etik kurallara uygun yürütülmesini sağlamaktır.



Katkı Sağladığımız SKA'lar





SORUMLU TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

Hepiyi Sigorta, tedarik zinciri risklerini proaktif yönetmek amacıyla yüksek adet ve ciroya sahip markalar için yedek tedarikçileri sisteme dâhil etmekte ve olası kesintilere karşı alternatifli bir model oluşturmaktadır.

Hepiyi Sigorta 2024 yıl sonu itibarıyla 22 adet orijinal yedek parça ve 12 adet alternatif yedek parça tedarikçisi olmak üzere toplam 45 marka ile tedarik süreçlerini yönetmektedir. Şirket'in orijinal ve alternatif yedek parça tedarikçilerinin tamamı yerli firmalardan oluşmaktadır.

Hepiyi Sigorta orijinal ve alternatif yedek parça tedarik süreci Şirket eksperleri ya da dijital dosya yöneticileri tarafından parça değişim tespiti sonrası Oto Analiz Sistemi üzerinden başlatılmaktadır. Şirket eksperleri ve dijital dosya yöneticileri tarafından onarımı mümkün olan parçalarda sürdürülebilirlik gözetilerek parça değişimi yerine parça onarımı teşvik edilmektedir.

Şirket, orijinal ve alternatif yedek parça tedarik sistemini etkin olarak kullanmakta, kuvvetli referanslara sahip piyasada kabul görmüş en iyi firmaları marka bazında olabilecek en doğru iskonto oranlarında tedarikçi havuzuna dâhil ederek maksimum fayda elde etmeyi amaçlamaktadır.

Şirket, yürüttüğü etkin tedarik zinciri yönetimi ile hasar maliyetlerinin düşürülmesini sağlayarak Şirket kârlılığına katkıda bulunmaktadır.

Hepiyi Sigorta, büyük bölümü yetkili servis ya da yetkili yedek parça bayisi olan tedarikçilerinin tümünün aylık/haftalık hizmet performans süreçlerini yakından takip etmektedir. Orijinal yedek parça tedarikçisinde maddi kazanç çerçevesinde asgari %80 hizmet performansı hedeflenmektedir. Müşteri memnuniyeti çerçevesinde ise sipariş verilen parçaların mümkün olan en hızlı şekilde servislere teslim edilmesi sağlanmaktadır.

Tedarikçi Seçim ve Değerlendirme Süreci

Hepiyi Sigorta tedarik sürecinde; ihtiyaca göre tedarik yapılacak markalar belirlenmekte, imza yetkisi bulunan firma yetkilileri ile görüşmeler yapılmaktadır. Tedarikçi değerlendirmesi; referans, deneyim, hizmet kalitesi ve teslimat hızı kriterleri dikkate alınarak yürütülmekte firmaların yerinde ziyaretler gerçekleştirilmektedir.

Hepiyi Sigorta tedarikçi seçiminde karşılıklı güven, ortak menfaat ve güçlü iş birliği potansiyelini dikkate almaktadır. Tedarikçileriyle kurduğu uzun soluklu iş birlikleri ile tedarik kalitesini artırmayı, satın alınan yedek parça maliyetlerini düşürmeyi, aynı zamanda da yüksek müşteri memnuniyeti sağlamayı hedefleyen Şirket, süreçlerine ÇSY'yi dâhil etmektedir.

Şirket tedarikçilere yönelik çok yönlü olarak performans değerlendirmesi yapmakta ve sonuçlarını tedarikçileriyle paylaşmaktadır. Verilen yedek parça siparişleri adetsel ve tutarsal olarak ölçümlenmektedir. Tedarikçi bazında verilen sipariş adetleri, "stok var", "stok yok", "sipariş iptal" bildirimleri, tutarsal/adetsel sipariş karşılama oranları, sipariş cevaplama süreleri, parça teslim süreleri ölçülmekte ve tedarikçi performansının değerlendirilmesinde somut girdi sağlamaktadır. Belli kriterler bazında elde edilen sonuçlar aylık olarak tedarikçiler ile paylaşılmakta, beklentilerin altında performans gösteren tedarikçiler uyarılmaktadır. Yapılan uyarılara rağmen, hizmet yüzdesi düşük, sipariş cevaplama ve sevk süreleri yüksek, müşteri memnuniyetsizliğine sebep olan tedarikçiler ile çalışmalar sonlandırılmaktadır.

Hepiyi Sigorta, tedarikçilerin iş modellerini desteklemek amacıyla ekonomik, çevresel ve sosyal süreçlerin devamlılığının sağlanması için marka bazlı dönemsel (+/-) iskonto revizyonları

yapmaktadır. 2025 yılında tedarikçilerin hizmet kalitesini yükseltmek ve sürdürülebilir iş modellerini teşvik etmek için ödül programı oluşturulması planlanmaktadır.

Hepiyi Sigorta tedarik zincirinden kaynaklı riskleri proaktif bir şekilde yönetmek amacıyla, yüksek adet ve ciroya sahip markalar için yedek tedarikçileri sisteme dâhil etmekte, tedarik zincirinde yaşanabilecek olası kesintiler karşısında alternatifli bir model oluşturmaya özen göstermektedir. Süreçte ilk tedarikçinin karşılayamadığı yedek parçalar, alt sıralardaki tedarikçilerden temin edilmekte, herhangi bir kesinti ya da ilk sıradaki ana tedarikçiye bir sorun olması durumunda da yedek tedarikçiler daima hazır bulunmaktadır.

Şirket, tedarikçilerinin de çevresel sürdürülebilirliğe sunduğu katkıyı artırmak için; şehir içi sevkiyatlarda karbon ayak izini azaltan elektrikli araçların kullanılmasına yönelik bildirimler yapmaktadır. Ayrıca, tek kullanımlık (plastik-kâğıt karışımı) bardaklar yerine tedarikçilere "Hepiyi" logolu çevre dostu metal termoslar dağıtılarak çevre konusunda farkındalık oluşturulması hedeflenmiştir. Tedarik süreçlerinde kâğıt tüketiminin azaltılması için tedarikçi firmalar ile yapılan sözleşmelerin dijital ortama taşınması planlanmaktadır.



İNSAN KAYNAĞI

Hepiyi Sigorta İnsan Kaynakları Politikası, Şirket'in stratejik hedeflerine katkı sağlayacak şekilde yetenekli bireyleri kuruma kazandırmayı amaçlamaktadır.

Hepiyi Sigorta İnsan Kaynakları Politikası, Şirket'in stratejik hedeflerine katkı sağlayacak şekilde yetenekli bireyleri kuruma kazandırmayı, çalışan memnuniyetini ve bağlılığını artırmayı, sürekli gelişimi desteklemeyi ve yüksek performans kültürünü kurumsallaştırmayı amaçlamaktadır.

Hepiyi Sigorta İnsan Kaynakları Birimi; işe alım, oryantasyon, kariyer yönetimi, ücretlendirme, eğitim, performans değerlendirme, iş sağlığı ve güvenliği gibi tüm insan kaynakları uygulamalarını kapsayan İnsan Kaynakları Politikası'nın uygulanmasından ve geliştirilmesinden sorumludur. Şirket Üst Yönetimi sürdürülebilir insan kaynağının oluşturulmasına yönelik insan kaynakları stratejilerini destekleyecek kaynakları sağlamaktadır.

ÇALIŞAN PROFİLİ

Hepiyi Sigorta 2024 yıl sonu itibarıyla faaliyetlerini, 43 yönetici ve 173 uzmandan oluşan toplam 216 kişilik kadrosuyla yürütmektedir.

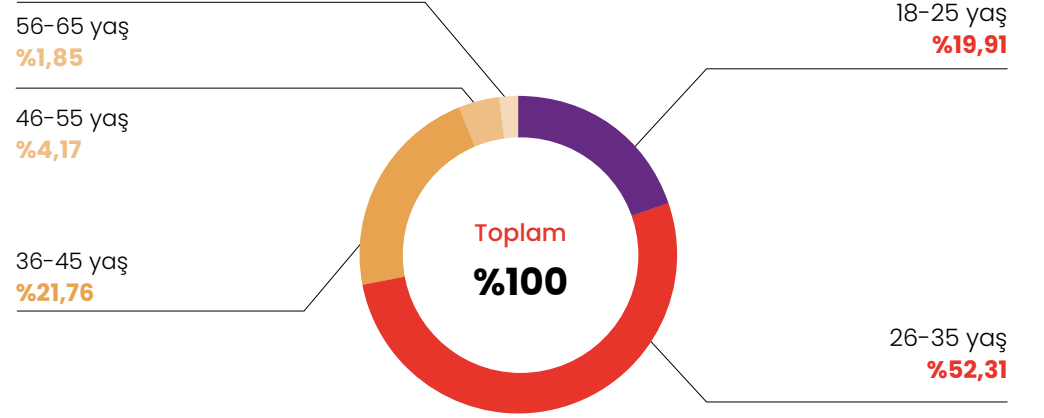
2024 yılında 97 kişi işe başlamış, 15 kişi işten ayrılmış olup Şirket'in çalışan devir oranı %10 olarak gerçekleşmiştir. Engelli çalışan oranı ise 2024 yıl sonu itibarıyla %3'tür.

Faaliyetlerine 2022 yılında başlayan Şirket'te ortalama kıdem süresi 1,5 yıldır.

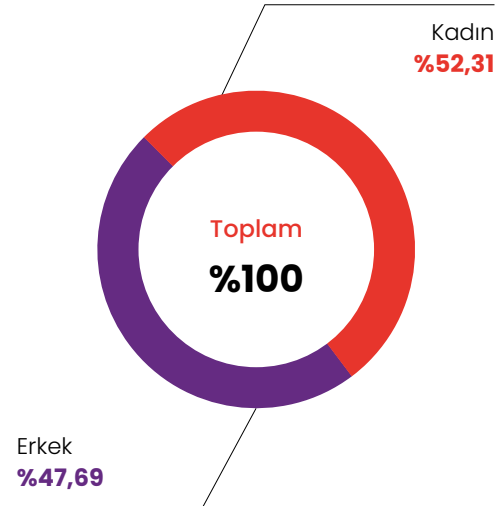
Katkı Sağladığımız SKA'lar



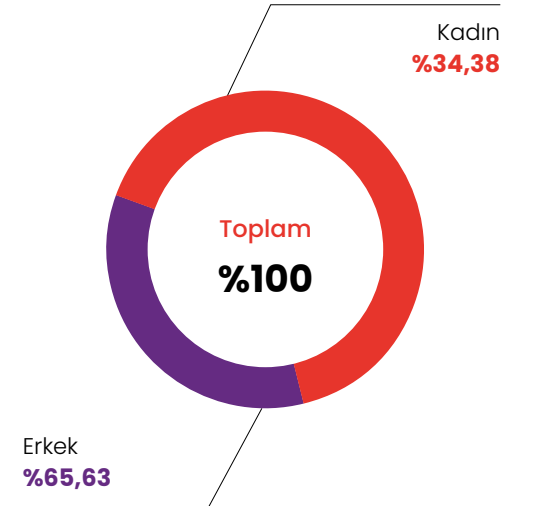
Çalışanların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı



Çalışanların Cinsiyet Dağılımı



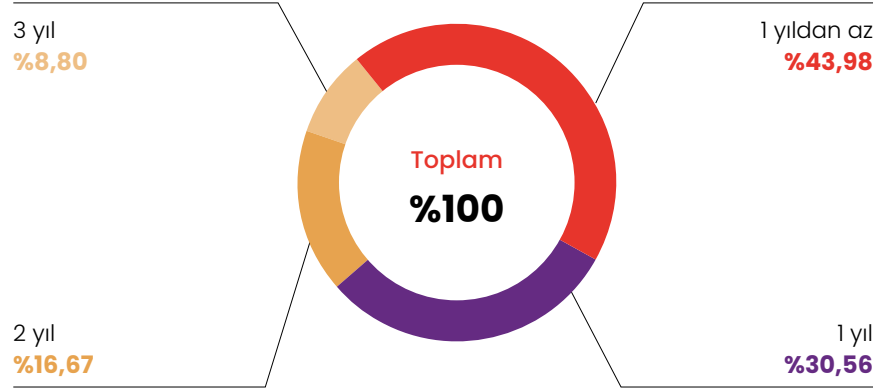
Yöneticilerin Cinsiyet Dağılımı



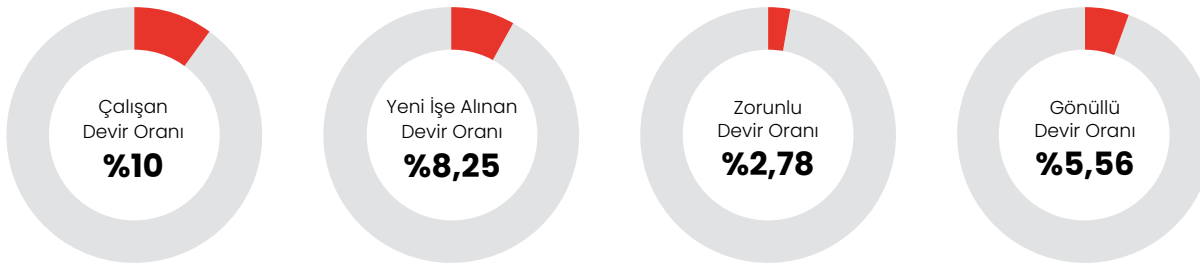


İNSAN KAYNAĞI

Çalışanların Kıdem Dağılımı



Devir Oranları





İNSAN KAYNAĞI

Hepsyi Sigorta, tüm çalışanlarına eşit fırsatlar sunar. Irk, cinsiyet, yaş, engellilik durumu, dini inanç veya diğer herhangi bir ayrımcılığa karşı sıfır tolerans politikası benimser.

FIRSAT EŞİTLİĞİ, ÇEŞİTLİLİK VE KAPSAYICILIK

Eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık ilkelerinin kurumsal kültürünün kalıcı bileşenleri olmasını amaçlayan Hepsyi Sigorta, çalışanlarının ve paydaşlarının bireysel farklılıklarını kurumsal zenginliğinin bir parçası olarak görmektedir. Şirket, tüm iş süreçlerinde ve insan kaynakları uygulamalarında çalışanları arasında cinsiyet, yaş, etnik köken, dini inanç, medeni durum, sosyal kimlik ve fiziksel yetkinlik bazında ayrımcılığa izin vermemekte fırsat eşitliğini esas alarak hareket etmektedir.

Hepsyi Sigorta Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik Politikası çerçevesinde kapsayıcı ve adil bir çalışma ortamı oluşturarak hem çalışanlarının kişisel ve mesleki potansiyellerini gerçekleştirmesine hem de sürdürülebilir kurumsal başarıya katkı sunmayı amaçlamaktadır.

Şirket'te işe alım, terfi, ücretlendirme, kariyer gelişimi, ödüllendirme, disiplin ve işten ayrılma süreçleri eşitlik ve liyakat

esasına göre yürütülmektedir. Dolaylı ya da doğrudan hiçbir ayrımcılığa, taciz veya dışlayıcı davranışa tolerans gösterilmez.

Toplumsal cinsiyet eşitliğini tüm faaliyet alanlarında destekleyen Hepsyi Sigorta, kadınların, gençlerin ve dezavantajlı grupların iş gücüne katılımını teşvik eden insan kaynakları yaklaşımını benimsemektedir. 2024 yıl sonu itibarıyla Hepsyi Sigorta çalışanlarının %52'si, yönetim kadrolarının ise %35'i kadınlardan oluşmaktadır. Şirket kadrolarında kadın yönetici oranının artırılması hedeflenmektedir. 2024 yılında kuruluşunun 2'nci senesini kutlayan Şirket, genç yeteneklerden oluşan uzman kadrosuyla öne çıkmaktadır. Genç yeteneklerin kuruma kazandırılması ve gelişimi için gayret sarf eden Hepsyi Sigorta'nın çalışanlarının %52'si 26-35 yaşları arasındadır. Dinamik kadrosunun gelişimi için deneyimli çalışanlarının bilgi ve birikimlerinin önemini farkında olan Şirket, her yaş grubuna yönelik esnek çalışma modelleri, mentorluk sistemleri ve gelişim programları sunmaktadır.

ÇALIŞAN REFAHI, MEMNUNİYETİ VE BAĞLILIĞI

İnsan Hakları ve Çalışan Hakları

Hepsyi Sigorta, evrensel insan haklarını göz önünde bulundurarak tüm paydaşlarının onuruna, haklarına, özgürlüklerine saygılı davranmakta; çalışanları, müşterileri ve iş ortakları için güvenli, adil ve kapsayıcı bir çalışma ortamı sağlamayı en öncelikli sorumlulukları arasında değerlendirmektedir. Bu kapsamda Şirket temel ilkelerini aşağıdaki şekilde belirlemiştir.

İnsan Haklarına Saygı: Hepsyi Sigorta, çalışanları, müşterileri ve toplum ile ilişkilerinde insan haklarına saygıyı temel alır. Bu yaklaşım, çalışma saatleri, ücretlendirme, ayrımcılıkla mücadele, cinsiyet eşitliği gibi konularda adil ve saygılı bir tutum sergilemeyi içerir.

Eşitlik ve Ayrımcılıkla Mücadele: Şirket, tüm çalışanlarına eşit fırsatlar sunar. Irk, cinsiyet, yaş, engellilik durumu, dini inanç veya diğer herhangi bir ayrımcılığa karşı sıfır tolerans politikası benimser.

Etik Çalışma Ortamı: Hepsyi Sigorta, çalışanlarının güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamında çalışmasını sağlamak için gerekli önlemleri alır.

Şeffaflık ve Hesap Verebilirlik: Şirket, iş süreçlerinde şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkesini takip eder. Bu, hem çalışanlar arasında açık bir iletişim kanalı oluşturmak hem de iş dışındaki

paydaşlarla sorumluluk bilinciyle hareket etmek anlamına gelir.

Adil Ücret Politikası

Hepsyi Sigorta'da ücretlendirme politikası, iç dengeyi ve piyasa koşullarını gözeterek rekabetçi, adil ve sürdürülebilir bir yapıda yönetilmektedir. Yan haklar, sosyal destekler ve esnek çalışma modelleri ile çalışan refahı daima artırılmaktadır.

Hepsyi Sigorta, çalışanlarının sektör koşullarındaki ücret ve yan haklarını korumak amacıyla global ücret araştırma firmalarından hizmet alarak sektörel piyasa araştırması yapmaktadır. Yıllık periyotlarda yenilenen araştırma sonuçları doğrultusunda ücret ve yan haklar yönetilmektedir. Şirket'te Mercer ücret yönetim sistemine göre kademe yapısı oluşturulmuştur.

Yan Haklar

Şirket çalışan refahına katkı sunmak amacıyla çalışanlarına çeşitli yan haklar ve sosyal destekler sağlamaktadır. Bu kapsamda; çalışanlara yönelik hayat sigortası uygulaması mevcut olup çalışanların yanı sıra çalışanların eş ve çocuklarının da yararlanabileceği özel sağlık sigortası bulunmaktadır. Şirket, çalışanlarının fiziksel sağlığının yanı sıra genel iyi olma durumunu desteklemekte, çalışanlarının özel sağlık sigorta poliçeleri kapsamında 10 seans ücretsiz terapi desteğinden faydalanmalarına imkân sağlamaktadır.

Katkı Sağladığımız SKA'lar





İNSAN KAYNAĞI

Hepiyi Sigorta'da çalışanların görüş, öneri ve geri bildirimlerine açık bir iletişim kültürü benimsenmektedir.

Hepiyi Sigorta çalışanları yol yardımı ve yemek yardımından yararlanmaktadır. Şirket'in Müdür ve üzere pozisyonlar için araç veya araç destek paketi, Müdür Yardımcısı ve üstü pozisyonlar için performans primi uygulaması bulunmaktadır. Tüm çalışanlara bayram yardımı, evlilik ve doğum hediyeleyeri sunulmaktadır.

Çalışanların iş-yaşam dengesini korumalarına katkı sunmak adına haftalık yasal çalışma süresinin altında 40 saat çalışma süresi uygulanmaktadır. Ayrıca, Şirket operasyon birimleri hibrit çalışma modelinden yararlanabilmektedir.

İç İletişim Faaliyetleri

En değerli sermayesinin insan varlığı olduğunun bilincinde olan Hepiyi Sigorta, çalışanlarının kişisel ve mesleki gelişimini eğitim programlarıyla desteklemektedir. Öte yandan, çalışan memnuniyeti ve bağlılığını artırmak amacıyla çalışanlar arasında

ve çalışanlar ile kurum arasındaki etkileşimi artırmaya odaklı sosyal etkinlikler düzenlenmektedir. İç iletişim faaliyetleriyle aidiyet duygusu ve motivasyon artırılmakta; çalışan temsilciliği ve katılımcı yönetim anlayışı desteklenmektedir.

İç İletişim Platformu

Hepiyi Sigorta kurum çalışanlar arasındaki iş birliğini ve uyumu güçlendirmek, sağlıklı bir bilgi ağı oluşturmak üzere iç iletişim platformunu hayata geçirerek Ming.Ming'in sağladığı oyunlaştırma yöntemi ile etkileşimi artırmaktadır.

Şirket Pikniği

Hepiyi Sigorta ilk poliçe üretiminin 2'nci yıl dönümünü kutlamak üzere çalışanlarının ve ailelerinin de katılımıyla piknik organize etmiştir. Eğlenceli ve keyifli bir atmosferde gerçekleştirilen bu etkinlik, çalışanlar arasında güçlü bir bağ kurulmasına ve Şirket kültürünün daha da pekişmesine katkı sağlamıştır.

Ofis İçi Etkinlikler

Şirket, 2024 yılında çalışanların motivasyonunu artırmak ve ofis ortamını daha keyifli hale getirmek amacıyla her ay çeşitli ofis içi etkinlikler düzenlemiştir.

Biz Bize Toplantıları

Çalışanlarla daha yakın bir ilişki kurabilmek için Şirket Genel Müdür'ünün katılımıyla "Biz Bize" toplantıları düzenlenmiştir. Bu toplantılar aracılığıyla kurum içi açık iletişim teşvik edilerek çalışanların görüşlerini dinleme ve onlara doğrudan geri bildirim verme fırsatı yaratılmıştır.

Corporate Games

2024 yılında Hepiyi Sigorta uluslararası spor festivali olan Corporate Games'e katılarak çalışanların takım ruhu içinde farklı branşlarda yarışmalarda yer almasına olanak sağlamıştır. Hepiyi Sigorta çalışanları farklı şirketlerden takımlarla bir araya gelerek eğlenceli bir rekabet ortamı oluşturmuştur.

Plaj Voleybolu Turnuvası

Hepiyi Sigorta, sigorta şirketleri arasında gerçekleştirilen plaj voleybolu turnuvalarına katılmıştır. Bu etkinlik, çalışanların takım çalışmasını geliştirmesine, fiziksel sağlıklarını desteklemelerine ve sektördeki diğer profesyonellerle güçlü ilişkiler kurmalarına olanak sağlamıştır.

Öneri ve Ödül Sistemi

Hepiyi Sigorta'da çalışanların görüş, öneri ve geri bildirimlerine açık bir iletişim kültürü benimsenmektedir. Şirket yenilikçi düşüncüyü teşvik eden bir çalışma ortamı sunarak, çalışanlar tarafından geliştirilen projeleri desteklemekte ve bu projelerin hayata geçirilmesi için fırsatlar sunmaktadır. Şirket, ödüllendirme sistemi ile başarılı fikir ve projeleri takdir ederek çalışanların motivasyonuna katkı sunmakta, pozitif geri bildirim mekanizmalarıyla yaratıcılığı ve inovasyonu teşvik etmektedir. Hepiyi Sigorta'da her fikir değerlidir ve birlikte büyüyerek geleceği şekillendirmek Şirket'in en temel önceliğidir.

YETENEK YÖNETİMİ VE ÇALIŞAN GELİŞİMİ

Hepiyi Sigorta bünyesinde açık pozisyonlar için objektif kriterler çerçevesinde en uygun adayların doğru yönetmelerle değerlendirilmesi ve görev tanımlarına uygun şekilde yerleştirilmesi esastır. İşin gerektirdiği profesyonel yetkinlik, aday deneyimi ve işveren markası gözetilerek şeffaf işe alım süreçleri uygulanmaktadır.

Şirket, işe alım sürecinden itibaren fırsat eşitliği ve yaşam boyu gelişim değerlerine özen göstermekte, çalışanların mesleki gelişimlerini destekleyen yapılandırılmış kariyer yolları oluşturmaktadır. Çalışanların kariyer gelişimi, performans temelli planlamalar ve yüz yüze ve çevrimiçi eğitim programlarıyla yakından izlenmektedir.

Katkı Sağladığımız SKA'lar





İNSAN KAYNAĞI

Hepiyi Sigorta, işe alım sürecinden itibaren fırsat eşitliği ve yaşam boyu gelişim değerlerine özen göstermekte, çalışanların mesleki gelişimlerini destekleyen yapılandırılmış kariye yolları oluşturmaktadır.

Önceden tanımlanmış, ölçülebilir hedef ve yetkinlik kriterleri bazında düzenlenen performans değerlendirme sistemi ve yetenek yönetimi uygulamaları ile çalışanların kariyer planları doğrultusunda gelişim haritaları belirlenmektedir.

Yılda iki kez gerçekleştirilen terfi süreçlerinde değerlendirme merkezi uygulamalarına göre çalışanların gelişime açık yönleri belirlenerek bu doğrultuda gelişim programları oluşturulmaktadır. Ayrıca, çalışanlara potansiyelleri doğrultusunda Şirket içi rotasyon konusunda kolaylık sağlanmaktadır.

Şirket yönetim ve uzman kadrolarının gelişimine yönelik yetkinliklerin kazandırılması, korunması ve devamlılığının sağlanması için 9box yöntemi ile değerlendirme yapılarak yönetici liderlik okulu programları gerçekleştirilmektedir. Çalışanlar grup içi koçluk, mentorluk, ters mentorluk uygulamalarıyla desteklenmektedir.

Hem Şirket içinden hem de dışarıdan alınan eğitim hizmetleri çalışanların, kariyer gelişimini desteklemenin yanı sıra, iş yerinde verimliliği artırmaya yönelik katkılar sağlamaktadır. 2024 yılında Hepiyi Sigorta çalışanlarına yönelik yüz yüze ve çevrim içi olmak üzere toplam 1.133 saat eğitim düzenlenmiştir. Sertifikalı ilk yardım eğitimi alan çalışan sayısı 8'dir.

Eğitimlerin konu başlıkları aşağıda yer almaktadır.

- Olası İstanbul Depremi Eğitimi
- Rekabet Hukuku Eğitimi
- İSG Eğitimleri
- Sürdürülebilirlik Eğitimi
- MASAK Eğitimi
- Duygusal Dayanıklılık (Resilience)
- Etkili Konuşma Teknikleri
- Fark Yaratıcı Toplantı ve Sunum Teknikleri
- Fasilitasyon Becerileri
- Hasar Uygulama, İhbar ve Dosya Yönetimi Eğitimi
- İş Yaşamında Yaratıcı Beyin Olmak
- Liderlik Okulu
- Microsoft Powerpoint Becerileri

- Mini MBA
- Problem Çözme Teknikleri
- Rapor Yazma Teknikleri
- Rekabet Hukuku
- Somatik (Bedensel) Wellness
- Tasarım Odaklı Düşünme
- TSEV Uzun Dönem Temel Sigortacılık Eğitimi
- Verilerle Bağ Kurmak
- Yöneticilik Okulu
- Yönetici Gelişim Akademisi

Sürdürülebilirlik konusunda farkındalığı yükseltmek amacıyla çalışanlara yönelik çevrim içi düzenlenen eğitim faaliyetleri aşağıda yer almaktadır.

- Sürdürülebilirlik 101: Sürdürülebilirliğin ABC'si - Temel Seviye,
- Sürdürülebilirlik Raporlaması ve İletişimi - Orta Seviye,
- Sürdürülebilirliğin Faaliyetlere, Stratejiye ve Karar Süreçlerine Entegrasyonu - İleri Seviye.

2024 yılında sürdürülebilirlik temalı 6 saat eğitim verilmiş olup eğitimlere toplam 50 kişi katılmıştır.

1.133
saat

2024 yılı düzenlenen
toplam eğitim
süresi



İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ

Hepiyi Sigorta, iş sağlığı ve güvenliği performansını sürekli olarak iyileştirmeyi hedeflemektedir.

İş kazalarının önlenmesi ve güvenli çalışma ortamının korunması amacıyla İSG uzmanı ile ofis içi denetimler yapılmaktadır.

Hepiyi Sigorta iş sağlığı ve güvenliği kapsamında çalışanları, müşterileri ve diğer paydaşları için güvenli bir çalışma ortamı yaratmayı, mevcut sağlık ve hijyen şartlarını daha da iyileştirmeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda işveren ve çalışanların görev, yetki, hak ve yükümlülüklerinin mevzuat ile uyumlu bir şekilde belirlenmesi ve sürdürülmesi için ulusal ve uluslararası standartlar yakından takip edilmekte, uzman bir İSG danışmanı ile çalışmalar yürütülmektedir.

T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın ilgili kanun ve yönetmelikleri kapsamında Şirket uygulamalarının düzenlenmesine ve kontrol noktalarının belirlenmesine yönelik olarak yetkili İSG danışmanı ile yıllık planlar hazırlanmıştır. Hepiyi Sigorta acil durumlarda çalışanların çalışma alanlarından güvenli bir şekilde tahliye edilmesi ve etkili bir müdahale planı oluşturulması için düzenli tatbikatlar yapmakta ve acil durum planlarını güncellemektedir.

İş sağlığı ve güvenliği performansını sürekli olarak iyileştirmeyi hedefleyen Şirket, tüm çalışanların İSG konularında düzenli eğitim almalarını sağlamaktadır. Bu eğitimler, çalışanların iş yerindeki potansiyel riskleri anlamalarına, koruyucu önlemleri uygulamalarına ve güvenli çalışma pratiklerini benimsemelerine yönelik olmaktadır.

Hepiyi Sigorta iş sağlığı ve güvenliği çalışmaları kapsamında 2024 yılında aşağıdaki faaliyetler yürütülmüştür.

- İş yerinde ergonominin ve çalışanların fiziksel sağlığının korunması için ortam ölçümleri (hava, ışık vb.) yapılmıştır.
- Yeni işe başlayan çalışanlara İSG eğitimleri verilmiştir.
- Düzenlenen deprem eğitimleri ile çalışanlar olası İstanbul depremine karşı bilgilendirilmiştir.

- Olası bir deprem durumunda kullanılmak üzere gerekli malzemeleri içeren acil durum çantaları temin edilmiştir.
- Acil durum ekipleri (kurtarma, koruma, ilk yardım) oluşturulmuştur.
- Acil durum ekiplerine eğitimler verilmiştir.

İş kazalarının önlenmesi ve güvenli çalışma ortamının korunması amacıyla İSG uzmanı ile ofis içi denetimler yapılmaktadır.

2024 yıl sonu itibarıyla Şirket iş sağlığı ve güvenliği alanında toplam 400.860 TL tutarında harcama gerçekleştirmiştir.

İş sağlığı ve güvenliği performansını sürekli olarak iyileştirmeyi hedefleyen Hepiyi Sigorta, tüm çalışanların İSG konularında düzenli eğitim almalarını sağlamaktadır.



ACIL DURUM HAZIRLIĞI VE İŞ SÜREKLİLİĞİ

Hepiyi Sigorta, başta deprem olmak üzere İstanbul'da yaşanacak herhangi bir doğal afet veya siber saldırı vb. risk senaryolarına karşı hazırlık seviyelerini takip etmekte acil durum ve iş sürekliliği planlarını güncellemektedir.

Hepiyi Sigorta; acil durumlarda sigortacılık işlemlerinin kesintisiz yürütülmesini sağlamak, operasyonel, finansal, yasal ve itibari olumsuz etkilerin en aza indirilmesi, hedeflenen zaman sürecinde kritik olarak belirlenmiş operasyonların sürekliliğinin sağlanması ve kriz öncesi duruma dönüşmesi için bütünsel bir iş sürekliliği yönetim yapısı oluşturmuştur.

Şirket Genel Müdürü Kriz Lideri olarak belirlenmiş olup iş ve hizmet sürekliliği uygulamalarının yönetimi, geliştirilmesi ve uygulanmasından sorumludur. Bu kapsamda acil durum planları oluşturulmuş, acil durumda görev alacak personel ve personelin görev tanımları ve sorumlulukları belirlenmiştir.

Şirket; faaliyetlerinde aksamalara veya kesintilere yol açarak acil durum prosedürlerinin uygulamaya konulmasını gerektiren deprem, sel, yangın vb. doğal afet durumlarında bilgi teknolojilerine bağlı olarak yürütülen faaliyetlerin kesintiye uğraması, iletişim ve telekomünikasyon imkânları ile bilgi

işleme kapasitesinin yitirilmesi, altyapı erişim olanağının ortadan kalkması gibi olumsuz etkileri en aza indirmek üzere gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamaktadır.

Hepiyi Sigorta, başta deprem olmak üzere İstanbul'da yaşanacak herhangi bir doğal afet veya siber saldırı vb. risk senaryolarına karşı hazırlık seviyelerini takip etmekte acil durum ve iş sürekliliği planlarını güncellemektedir.

Şirket'in acil durum planları kapsamında olağanüstü durum sonrası Şirket'in kesintiye uğrayan bilgi teknolojileri sistemlerinin farklı bir bulut ortamında yedek altyapı üzerinden tekrar hizmete geçmesini sağlayan İstanbul'da Felaket Kurtarma Merkezi (FKM) yapısı kurulmuştur. 2024 yılında FKM yapısında bütün operasyonlar test edilerek sistemin kontrolü sağlanmıştır. İstanbul FKM ile acil durumda canlı sistemi ikame etmek üzere FKM'nin devreye sokularak operasyonel devamlılığın sağlanması planlanmaktadır.



ACİL DURUM HAZIRLIĞI VE İŞ SÜREKLİLİĞİ

Hepiyi Sigorta iş ve hizmet sürekliliği yönetimi kapsamında hayata geçirdiği önlem ve uygulamalar ile kriz ve acil durumlarda sigortalı müşterilerinin olası finansal kayıplarını en aza indirmeyi amaçlamaktadır.

Doğal afet veya siber saldırı nedeniyle İstanbul'da bulunan Şirket merkezinin hizmet veremez hale gelmesi durumunda Şirket'in Ankara'da bulunan ofisi tarafından işlemlerin kesintisiz bir şekilde sürdürülmesine yönelik yedekleme çalışmaları yürütülmektedir. Şirket'in maruz kalabileceği siber tehditlere karşı uluslararası ölçekte hizmet veren sistemlere yönelik tehditlerin 7/24 proaktif bir şekilde tespit ve müdahale edilmesine olanak sağlayan MDR siber istihbarat yapısı kullanılmaktadır. Veri kaybının önlenmesi ve müşteri bilgilerinin güvenliğinin sağlanmasına yönelik olarak Cloud WAF üzerinden sıkılaştırmalar yapılmakta ve 7/24 izlenmektedir. Ek olarak Şirket içinde DLP kullanılmakta olup EDR ürünü ile sıfır güven politikası uygulanmaktadır. KVKK'ya tabi veriler ise veri tabanlarında maskelenerek muhafaza edilmektedir.

Şirket operasyonel sürekliliğini sağlamak üzere sistemlerinin tamamını yedekli yapıda tutmakta, bir sunucunun çalışmaması durumunda diğer sunucunun devreye alınmasını sağlamaktadır. Ayrıca, alınan yedekler DC'lere replike edilerek coğrafik yedeklilik de sağlanmaktadır. Şirket sistemine uzaktan bağlanması gereken çalışanların VPN hesapları mevcut olup MFA ile erişim sağlanabilmektedir.

Hepiyi Sigorta iş ve hizmet sürekliliği yönetimi kapsamında hayata geçirdiği önlem ve uygulamalar ile kriz ve acil durumlarda sigortalı müşterilerinin olası finansal kayıplarını en aza indirmeyi amaçlamaktadır.

Acil durum planları altı aylık sürelerde güncellenerek Şirket prosedürü olarak tüm çalışanların erişimine açık şekilde yayınlanmaktadır. Acil durum planlarına yönelik tüm çalışanlara bilgi verilmiş, eğitim programlarının oluşturulmasına

yönelik planlama yapılmıştır. Şirket çalışanlarına kriz durumlarına yönelik bireysel hazırlık eğitimleri düzenlenmiş, acil durumlarda kullanılmak üzere malzemeleri içeren acil durum çantaları temin edilmiştir.

Öte yandan acil durumda Doğan Holding ile Hepiyi Sigorta arasında iletişim kurulabilmesini teminen İstanbul dâhilinde kapsam alanı geniş telsiz sistemi kurulumu tamamlanmış olup Ankara Acil Durum Merkezi ile İstanbul'da bulunan Kriz Yönetim Ekibi arasında iletişimin uydu telefonu ile sağlanması planlanmıştır. Şirket merkezine ulaşamaması durumuna yönelik olarak Hepiyi Sigorta İcra Kurulu Üyeleri'nin ikametlerine uydu internet bağlantısı ve kesintisiz güç kaynağı alımına yönelik çalışmalar devam etmektedir. Genel yönetim ofisine ulaşamaması, ofisin kullanılamaz hale gelmesi durumuna karşı tüm personele uzaktan erişim imkânı sağlanmıştır.

Acil durum planlarına yönelik tüm çalışanlara bilgi verilmiş, eğitim programlarının oluşturulmasına yönelik planlama yapılmıştır.



KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK

Hepiyi Sigorta, kurumsal değerleriyle örtüşen, toplumsal fayda odaklı ve sürdürülebilir etki sunan sosyal sorumluluk projelerine destek sunmakta ve çalışanlarının gönüllülük esasıyla yer almasını teşvik etmektedir.

Sürdürülebilir değer yaratmayı hedefleyen Hepiyi Sigorta, ekonomik kalkınmanın yanı sıra sosyal gelişim ve toplumsal refaha katkı sunan program ve projeler geliştirmeyi, bu yönde kurum ve kuruluşlarla iş birliği kurmayı kurumsal sorumlulukları arasında kabul etmektedir.

Şirket kurumsal değerleriyle örtüşen, toplumsal fayda odaklı ve sürdürülebilir etki sunan sosyal sorumluluk projelerine destek sunmakta ve çalışanlarının sosyal sorumluluk projelerinde gönüllülük esasıyla yer almasını teşvik etmektedir.

2024 yılında bu kapsamda destek sunulan sosyal sorumluluk projelerine aşağıda yer verilmiştir.

Sigorta Sektöründe Kadın Zirvesi

Hepiyi Sigorta, 30 Eylül 2024 tarihinde Boğaziçi Üniversitesi tarafından üniversite kampüsünde Albert Long Hall'de gerçekleştirilen "Sigorta Sektöründe Kadın Zirvesi" kapsamında

gümüş sponsor olarak destek vermiştir. Hepiyi Sigorta Genel Müdürü Şenol Ortaç "Cesaret, Kadın ve Sigorta" başlıklı konuşmasıyla katkı sunmuştur.

Uludağ Ekonomi Zirvesi

Hepiyi Sigorta, 25-28 Nisan 2025 tarihleri arasında "Sorumlu ve Duyarlı Liderlik" temasıyla düzenlenen 2024 Uludağ Ekonomi Zirvesi'ne sponsorluk desteği vermiştir. Zirve'de, Genel Müdür Şenol Ortaç "Finansta Değişim Yaratın Yeni Teknolojiler ve Düzenlemeler" paneline katılarak sektördeki yenilikçi gelişmeleri ve düzenlemeleri paylaşmıştır.

Genç Sigortacıların Kariyerine Destek

Hepiyi Sigorta'nın topluma değer katma misyonu doğrultusunda gençlerin eğitime ve kariyer gelişimine katkı sağlamak amacıyla Genel Müdür Şenol Ortaç, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Domaniç Hayme Ana MYO öğrencileriyle bir araya gelerek sigorta sektörü ve bu alandaki kariyer fırsatları hakkında bilgi aktarımında bulunmuştur.





MARKA YÖNETİMİ VE KURUMSAL İLETİŞİM ÇALIŞMALARI

Hepiyi Sigorta, kriz iletişimi süreçlerini, marka değerini ve itibarını koruyacak şekilde oluşturmaktadır.

Hepiyi Sigorta, marka bilinirliğini artırmak ve ürünlerini tanıtmak amacıyla geleneksel medyayı kullanmakta, dijital platformlarda aktif varlık sergilemektedir.

Hepiyi Sigorta, marka yönetimi ve kurumsal iletişim stratejisini Şirket içi ve dışı paydaşlarıyla güçlü ve etkili bir iletişim sağlamak üzere yapılandırmıştır. Şirket, marka bilinirliğini artırmak ve ürünlerini kamuoyuna doğru mesajlar ve içeriklerle tanıtmak amacıyla geleneksel medya araçlarını kullanmakta, dijital platformlarda da aktif bir varlık sergilemektedir.

Şirket İçi İletişim

Kurum içinde çalışanlar arasında sosyal etkileşimi artırmak üzere yapılan organizasyonlar ve etkinliklere dair bilgi akışını sağlamak ve çalışanları kurumsal iletişim faaliyetleri hakkında bilgilendirmek amacıyla düzenli olarak e-bültenler hazırlanmakta ve paylaşılmaktadır.

Şirket Dışı İletişim

Şirket'in kurum dışında en geniş paydaş gruplarını temsil eden acentelere ve müşterilere yönelik özgün içerikler üretilmektedir. Acenteler; düzenlenen

kampanyalar, gelişmeler ve iletişim faaliyetleri hakkında acente portalı, WhatsApp ve e-posta gibi dijital platformlar üzerinden yapılan duyurular ile bilgilendirilmektedir. Müşterileriyle sürekli iletişim içinde olan Şirket, kurumsal sosyal medya hesapları, e-posta, WhatsApp ve SMS gibi kanallar aracılığıyla bilgilendirme ve etkileşim sağlamaktadır.

Reklam Kampanyaları ve Basın İletişimi

Hepiyi Sigorta tüm iletişim süreçlerinde paydaşlarıyla güçlü bağlar kurmayı ve marka değerini en iyi şekilde yansıtmayı amaçlamaktadır.

Şirket marka yönetimi stratejisi doğrultusunda marka bilinirliğini artırmak, satışlarını desteklemek, ürün ve hizmetlerinin tanıtımını gerçekleştirmek üzere TV, radyo ve basın kanallarında dikkat çekici reklam ve iletişim çalışmaları yürütmektedir. 2024 yılı boyunca başarılı radyo kampanyalarına imza atan Şirket, 32 kanalda toplam 325.109 saniye yayında kalmıştır. Radyo reklamlarına

sponsorluk sunarak Lig Radyo'da "Cüneyt Kaş Kaşeler ile Gol Yolları" programına ve Radyo Spor'daki "Spor Haberleri" programına destek olmuştur.

Hepiyi Sigorta, 2024 yılında Ekim ile Aralık ayları arasındaki yayın döneminde "Aldığınız Teklif Ne Kadar İyi Olursa Olsun, Önce Hepiyi Sigorta'ya Bakmak Alışkanlığınız Olsun" ve "Poliçenizi 2024 Fiyatlarıyla Almak İçin Son Günler!" sloganlarını taşıyan iki reklam filmiyle televizyon ekranlarında yer almıştır. Yürütülen çok yönlü iletişim çalışmaları ile hem Hepiyi Sigorta markası daha geniş kitlelere tanıtılmış hem de Şirket'in müşteri yaklaşımı güçlendirilmiştir.

Basın iletişimi ve halkla ilişkiler alanında yürütülen çalışmalar kapsamında Hepiyi Sigorta, 2024 yılı boyunca sigorta sektörü yayınlarında yer alan ilan ve banner çalışmalarıyla markasını, kampanyalarını ve ürün avantajlarını geniş bir kitleyle buluşturmuştur. Şirket ile ilgili yenilikler ve gelişmeler hazırlanan basın bültenleriyle kamuoyuna duyurulmaktadır. Ayrıca, acentelere özel kampanya duyuruları için de banner ve GIF çalışmaları hazırlanarak

sektörel yayınlarda paylaşılmaktadır. Şirket Üst Yönetimi de yıl boyunca katıldığı canlı yayınlar ve söyleşilerle Hepiyi Sigorta ve hizmetleri hakkında merak edilen önemli gelişmeleri aktararak basın ve halkla ilişkiler çalışmalarına değerli katkılar sunmaktadır.

Hepiyi Sigorta, kriz iletişimi süreçlerini, marka değerini ve itibarını koruyacak şekilde oluşturmaktadır. Olası kriz senaryolarında, öncelikle Şirket Genel Müdürü bilgilendirilmekte ve mevcut durum ile alınacak aksiyonlar hakkında kapsamlı bir değerlendirme yapılmaktadır. Gerekli görülmesi halinde, Doğan Holding Hukuk Baş Müşavirliği ve Kurumsal İletişim Başkan Yardımcılığı ile görüş alışverişinde bulunulmaktadır.

Olası kriz durumunda, kriz iletişimi ajansı ile yakın iletişim içinde kalınarak izlenecek yol haritası belirlenmekte ve gerektiğinde kamuoyuna yönelik bilgilendirme yapılması sağlanmaktadır. Krizin boyutuna bağlı olarak basın bilgilendirme servislerinin hazırlanması ve iletişim stratejisinin dinamik bir şekilde yönetilmesi için gereken aksiyonlar alınmaktadır.



SİGORTACILIK VE DİJİTAL OKURYAZARLIK

Hepiyi Sigorta, müşterilerin sigorta süreçlerini daha iyi anlaması ve kendi risk yönetimlerini bilinçli bir şekilde yapmaları için dijital uygulamalardan yararlanmaktadır.

Müşterilere Sigortacılık Bilinci Aşılamak

Bireylerin içinde bulundukları ekonomik ortam ve olası risklerin farkında olmaları finansal konularda bilinçli karar alma becerilerini artırmaktadır. Bu kapsamda Hepiyi Sigorta, toplumda sigorta bilincini artırmak ve sigorta okuryazarlığı düzeyini geliştirmek amacıyla kurumsal web sitesi üzerinden herkesin erişimine açık blog içerikleri yayınlamakta, sosyal medya paylaşımları ve e-posta bilgilendirmeleriyle müşterilerinin bu yöndeki farkındalığını artırmaya yönelik çalışmalar yürütmektedir.

Hepiyi Sigorta, kullanıcı dostu arayüze sahip web sitesi ve mobil uygulaması ile sigorta ürünlerine erişimi kolaylaştırmakta, web sitesinde yer alan Sıkça Sorulan Sorular ve blog yazıları aracılığıyla dijital sigortacılık süreçleri hakkında bilgiler sunmaktadır. Şirket, düzenlediği sosyal medya kampanyaları ve e-posta bilgilendirmeleriyle, sigorta yaptırmanın önemi, doğru poliçe seçimi ve hasar süreçleri hakkında farkındalık oluşturmaktadır.

Hepiyi Sigorta, müşterilerin sigorta süreçlerini daha iyi anlaması ve kendi risk yönetimlerini bilinçli bir şekilde yapmaları için dijital uygulamalardan yararlanmaktadır. Sigortalılar Hepiyi Sigorta online platformları aracılığıyla poliçe takibi, tazminat süreçlerinin yönetimi ve prim ödemelerini dijital olarak yapabilmektedir. Şirket web sitesi ve mobil uygulamasında self-servis işlemler, teklif alma, poliçe yönetimi ve ödeme hizmetleri sunulmaktadır. Ayrıca, müşteriler Çağrı Merkezi kanalından sigorta danışmanlarına ulaşabilmekte ve telefonda hızlı ve kişisel danışmanlık hizmeti alabilmektedir.

Siber Güvenlik Farkındalığı

Hepiyi Sigorta, dijital sigortacılığın yaygınlaşmasıyla beraber önemi her geçen gün artan siber güvenlik farkındalığını yükseltmek için güvenli ödeme yöntemleri, kişisel verilerin korunması ve dolandırıcılık girişimlerine karşı alınması gereken önlemler hakkında müşterilerini bilgilendirmektedir.

Yapay Zeka Teknolojileri

Şirket, doğru müşteriye, doğru zamanda, doğru teklifi sunabilmek amacıyla büyük veri analizi ve yapay zekâ teknolojilerini kullanmaktadır. Google, Meta vb. platformlarda yapay zekâ destekli kampanyalar aktif olarak seçilerek müşteri reklam deneyimi optimize edilmekte ve memnuniyet artışı sağlanmaktadır.

Ürün ve Hizmetlere Kolay Ulaşım

Sigortacılık ve dijital okuryazarlığı geliştirmek için yürüttüğü çalışmaların yanı sıra Hepiyi Sigorta, mevcut ve potansiyel müşterilerin doğru sigorta ürününü seçmelerini kolaylaştırmak adına sunduğu teklif detaylarını A/B testleri yaparak daha anlaşılır hale getirmeye özen göstermektedir. Teklif sonrası müşteriler telefonla özel sigorta danışmanları tarafından bilgilendirilmekte ve doğru sigorta ürününü seçmeleri için destek sunulmaktadır.

Hepiyi sigorta sunduğu dijital platformlar ve çok kanallı hizmet yapısı sayesinde kırsal bölgelerde sigortacılık ürünlerine erişimi kısıtlı kesimlerin de ürün ve hizmetlerine ulaşmasını kolaylaştırmaktadır.

Şirket, bireylerin finansal konularda ve risk yönetimi çerçevesinde daha bilinçli kararlar almasını sağlayan sigortacılık ve dijital okuryazarlık konusunda dijital platformlarda sunduğu interaktif içerikleri artırmayı, yapay zekâ destekli chatbot uygulamasını devreye almayı ve kişiselleştirilmiş ürünler geliştirmeyi planlamaktadır.

Katkı Sağladığımız SKA'lar





ÇEVRESEL AYAK İZİNİN AZALTILMASI VE ETKİ YÖNETİMİ

En temel stratejimiz, “kâğıtsız sigortacılık” ilkemize dayanmaktadır.

Henüz yeni kurulmuş ve dijitalleşmeyi iş süreçlerinde uçtan uca benimsemiş bir şirket olarak, çevresel etkimizi minimize etmeyi hedefliyoruz.

ENERJİ VE EMİSYON YÖNETİMİ

Hepiyi Sigorta olarak, sürdürülebilirlik stratejimizin “Hep İyi Bir Dünya” odağı doğrultusunda, çevresel ayak izimizi etkin bir şekilde yönetmeyi ve iklim değişikliğiyle mücadeleye katkıda bulunmayı temel sorumluluklarımızdan biri olarak görüyoruz. Faaliyetlerimizin çevresel etkilerini en aza indirme vizyonuyla, enerji tüketimimizi ve operasyonlarımızdan kaynaklanan emisyonları şeffaf bir şekilde ölçüyor, izliyor ve azaltmaya yönelik somut adımlar atıyoruz.

2024 Yılı Enerji ve Emisyon Performansı

2024 yılındaki enerji tüketimimiz, kaynak bazında aşağıdaki tabloda detaylandırılmıştır. Toplam 2.048,85 GJ'lik enerji tüketimimizin büyük bir kısmı operasyonel faaliyetlerimizden kaynaklanmaktadır.

Hepiyi Sigorta 2024 Yılı Enerji Tüketimi

Enerji Kaynağı	Tüketim (GJ)
Hareketli Yanma	1.033,43
Elektrik Kullanımı	281,51
Diğer Enerji (Soğutma)	504,91
Diğer Enerji (Isınma)	22.899
Toplam	2.048,85

Bu enerji tüketiminden kaynaklanan sera gazı emisyonlarımız, Kapsam 1 (doğrudan) ve Kapsam 2 (dolaylı) olarak hesaplanmıştır. Toplam karbon ayak izimiz 184,09 tCO₂e olarak gerçekleşmiştir.

Hepiyi Sigorta 2024 Yılı Sera Gazı Emisyonları

Kapsam	Emisyon (tCO ₂ e)
Kapsam 1	74.64
Kapsam 2	109.44
Toplam	184.09

Emisyon Azaltım Stratejimiz: Dijitalleşme ve Kâğıtsız Sigortacılık

Henüz yeni kurulmuş ve dijitalleşmeyi iş süreçlerinde uçtan uca benimsemiş bir şirket olarak, çevresel etkimizi minimize etmeyi hedefliyoruz. Bu hedef doğrultusunda en temel stratejimiz, “kâğıtsız sigortacılık” ilkemize dayanmaktadır. Teknolojiyi iş süreçlerimize entegre ederek operasyonel verimliliği artırırken, doğal kaynak kullanımını ve karbon ayak izimizi önemli ölçüde azaltıyoruz. 2024 yılında bu strateji kapsamında öne çıkan uygulamalarımız şunlardır:

- Dijital Polİçe ve Teklif Süreçleri:** Kurulduğumuz günden 2024 sonuna kadar, her biri ortalama 16 sayfadan oluşan tüm teklif ve poliçelerin dijital ortamda sunulmasını sağlayarak yaklaşık 531 milyon adet kâğıt tasarrufu elde ettik.

- Dijital Acente Süreçleri:** Acente açılış işlemlerinin dijital kanallar üzerinden yürütülmesiyle 288.423 sayfa kâğıt tasarrufu sağladık.
- Sürdürülebilir Ürün Geliştirme:** Çevre dostu ulaşımı desteklemek amacıyla elektrikli araçlara özel “Hepiyi Elektrikli Araç KASKO” ürününü hizmete sunduk. Bu ürünle 2024 yılı sonuna kadar toplam 47 milyon TL tutarında prim üretimi gerçekleştirdik.

Gelecek dönemde de operasyonel süreçlerimizde %100 kâğıtsız ofis hedefini benimseyerek ve dijital dönüşüme yatırım yaparak çevresel ayak izimizi azaltma konusundaki kararlılığımızı sürdüreceğiz.



ÇEVRESEL AYAK İZİNİN AZALTILMASI VE ETKİ YÖNETİMİ

Hepiyi Sigorta, teknoloji altyapısına yaptığı yatırımlarla iş süreçlerini dijitalleştirmekte, belge ve dokümantasyon işlemlerini “Kağıtsız Sigortacılık” kapsamında dijital kanallarla yürüterek kâğıt tüketimini azaltmaktadır.

ATIK YÖNETİMİ

Faaliyetlerinden kaynaklanan çevresel etkiyi minimize etmeyi amaçlayan Hepiyi Sigorta, etkin bir atık yönetimi anlayışı benimsemektedir. Şirket bu kapsamda atıklarını ayrıştırarak döngüsel ekonomiye katkı sunmakta ve hayata geçirdiği kağıtsız sigortacılık uygulamalarıyla karbon ayak izini azaltmaktadır.

Döngüsel Ekonomi

Hepiyi Sigorta genel yönetim merkezinde bulunan ofislerinde oluşan atıkları kaynağında ayrıştırmaktadır. Ofis içinde konumlandırılan atık istasyonları aracılığıyla cam, plastik ve kâğıt atıklar ayrı ayrı toplanmakta ve geri dönüşüme gönderilmek üzere bina yönetimine teslim edilmektedir. Sigortacılık faaliyetleri kapsamında hasarlı parçaların ve tam ziya olmuş araçların hurdaya dönüştürülmesine yönelik süreçler yürütülerek ekonomiye yeniden kazandırılması hedeflenmektedir.

Kâğıtsız Sigortacılık

Hepiyi Sigorta teknoloji altyapısına yaptığı yatırımlar sayesinde iş süreçlerini dijitalleştirmekte, sigorta sektörünün doğası gereği yoğun olan belge ve dokümantasyon gerekliliklerini “Kağıtsız Sigortacılık” uygulamaları kapsamında dijital kanallar üzerinden yürüterek kâğıt tüketimini azaltmaktadır. Müşteri teklif ve poliçeleri dijital ortamda sunulmakta, acentelere periyodik olarak gönderilmesi zorunluluğu bulunan belgelerin dijital ortamda iletimi sağlanmaktadır. Şirket, acente açılışlarının yanı sıra hasar bildirimlerinin de dijital platformlar vasıtasıyla gerçekleştirilmesine olanak sunmaktadır. Hepiyi Sigorta sağladığı kâğıt tasarrufu ile ağaçların korunmasına ve su kaynaklarının verimli kullanılmasına katkıda bulunmaktadır.

Hepiyi Sigorta genel yönetim merkezinde bulunan ofislerinde oluşan atıkları kaynağında ayrıştırmaktadır.





GRI İÇERİK ENDEKSİ

Çağlar Göğüş GRI Hizmetleri, İçerik Endeksi – Temel Hizmeti (Content Index – Essentials Service) için GRI İçerik Endeksi'nin GRI Standartlarına uygun raporlama gereklilikleriyle tutarlı bir şekilde sunulduğunu ve endeksteği bilgilerin paydaşlar için açık bir şekilde sunulduğunu ve erişilebilir olduğunu gözden geçirmiştir.

Kullanım bildirimi Hepiyi Sigorta, 1 Ocak-31 Aralık 2024 dönemini GRI Standartlarına göre raporlamıştır.

GRI 1 GRI 1: Kuruluş 2021

Kullanılan GRI Sektör Standardı Sigortacılık sektörüne ilişkin sektör standardı henüz hazırlanmadığı için herhangi bir sektör standardı kullanılmamıştır.

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	YER VE/VEYA DİREKT CEVAPLAR
GENEL AÇIKLAMALAR		
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	Organizasyon ve Raporlama Uygulamaları	
	2-1 Organizasyon detayları	Rapor Hakkında, sayfa 6 Hepiyi Sigorta Hakkında, sayfa 11-12 Sermaye ve Ortaklık Yapısı, sayfa 13
	2-2 Kuruluşun sürdürülebilirlik raporlamasına dahil olan kuruluşlar	Rapor Hakkında, sayfa 6
	2-3 Raporlama dönemi, sıklığı ve iletişim noktası	Raporlama yıllık olarak yapılmaktadır.
	2-4 Önceki dönem raporuna ait düzeltmeler	Rapor Hakkında, sayfa 6
	2-5 Dış güvence	Yeniden düzenlenen bir beyan bulunmamaktadır.
		Rapora bağımsız dış güvence beyanı alınmamıştır.
	Faaliyetler ve Çalışanlar	
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	Hepiyi Sigorta Hakkında, sayfa 11-12 Başlıca Ürün ve Hizmetlerimiz, sayfa 49-50 Dağıtım Kanalları ve Acente Ağı, sayfa 53-54 Sorumlu Tedarik Zinciri, sayfa 63-64
	2-7 Çalışanlar	İnsan Kaynağı, sayfa 65-69
	2-8 Çalışan olmayan işçiler	İnsan Kaynağı, sayfa 65-69
	Yönetişim	
	2-9 Yönetişim yapısı ve bileşimi	Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler, sayfa 30-38 Organizasyon Şeması, sayfa 39
	2-10 En yüksek yönetim organının atanması ve seçilmesi	Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler, sayfa 30-38
	2-11 En yüksek yönetim organının başkanı	Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler, sayfa 30-38
	2-12 Etkilerin yönetimini denetlemede en yüksek yönetim organının rolü	Sürdürülebilirlik Yönetimi ve Organizasyonu, sayfa 19-21 Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler, sayfa 30-38 Organizasyon Şeması, sayfa 39
	2-13 Etkilerin yönetilmesi için sorumluluk yetkisi verilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi ve Organizasyonu, sayfa 19-21



GRI İÇERİK ENDEKSİ

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	YER VE/VEYA DİREKT CEVAPLAR
GENEL AÇIKLAMALAR		
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-14 Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	Sürdürülebilirlik Yönetimi ve Organizasyonu, sayfa 19-21
	2-15 Çıkar çatışmaları	İç Kontrol ve İç Denetim Sistemleri, sayfa 43-44 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, sayfa 47
	2-16 Kritik konuların iletişimi	Sürdürülebilirlik Yönetimi ve Organizasyonu, sayfa 19-21 Sürdürülebilirlik Yaklaşımı ve Stratejisi, sayfa 22-24 Paydaş Haritası ve Paydaşlarla İlişkiler, sayfa 25-26 Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28
	2-17 En yüksek yönetim organının kolektif bilgisi	Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler, sayfa 30-38
	2-18 En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler, sayfa 30-38
	2-19 Ücretlendirme politikaları	İnsan Kaynağı, sayfa 65-69 <u>Ücretlendirme Politikası</u>
	2-20 Ücretin belirlenmesi süreci	İnsan Kaynağı, sayfa 65-69 <u>Ücretlendirme Politikası</u>
	2-21 Yıllık toplam tazminat oranı	<u>Hepiyi Sigorta 2024 Faaliyet Raporu Denetçi Bölümü</u>
	Strateji, Politikalar ve Uygulamalar	
	2-22 Sürdürülebilir kalkınma stratejisi hakkında açıklama	Yönetim Kurulu Başkanı'nın Mesajı, sayfa 7 Genel Müdür'ün Mesajı, sayfa 8-9 Sürdürülebilirlik Yaklaşımı ve Stratejisi, sayfa 22-24 Katkı Sağladığımız Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları, sayfa 29
	2-23 Politika taahhütleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi ve Organizasyonu, sayfa 19-21 <u>Hepiyi Sigorta Sürdürülebilirlik Politikaları</u>
	2-24 Politika taahhütlerinin yerleştirilmesi	Sürdürülebilirlik Yönetimi ve Organizasyonu, sayfa 19-21 <u>Hepiyi Sigorta Sürdürülebilirlik Politikaları</u>
	2-25 Olumsuz etkileri düzeltme süreçleri	Sürdürülebilirlik Yönetimi ve Organizasyonu, sayfa 19-21 Paydaş Haritası ve Paydaşlarla İlişkiler, sayfa 25-26 İş Etiği, Şeffaflık ve Yasal Uyum, sayfa 45-46
	2-26 Tavsiye alma ve endişelerini dile getirme mekanizmaları	Sürdürülebilirlik Yönetimi ve Organizasyonu, sayfa 19-21 Paydaş Haritası ve Paydaşlarla İlişkiler, sayfa 25-26 İş Etiği, Şeffaflık ve Yasal Uyum, sayfa 45-46
	2-27 Yasa ve yönetmeliklere uygunluk	İş Etiği, Şeffaflık ve Yasal Uyum, sayfa 45-46
	2-28 Kurumsal üyelikler	Paydaş Haritası ve Paydaşlarla İlişkiler, sayfa 25-26



GRI İÇERİK ENDEKSİ

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	YER VE/VEYA DİREKT CEVAPLAR
GENEL AÇIKLAMALAR		
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	Paydaş Katılımı	
	2-29 Paydaş katılımı yaklaşımı	Paydaş Haritası ve Paydaşlarla İlişkiler, sayfa 25-26
	2-30 Toplu iş sözleşmeleri	Toplu iş sözleşmesi bulunmamaktadır.
ÖNCELİKLİ KONULAR		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuların belirlenme süreci	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28
	3-2 Öncelikli konuların listesi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, sayfa 47
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler açısından değerlendirilen operasyonlar	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, sayfa 47
	205-2 Yolsuzlukla mücadele politikaları ve prosedürleri hakkında iletişim ve eğitim	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, sayfa 47
	205-3 Doğrulanmış yolsuzluk olayları ve alınan önlemler	Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele, sayfa 47
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Çevresel Ayak İzinin Azaltılması ve Etki Yönetimi	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 Çevresel Ayak İzinin Azaltılması ve Etki Yönetimi, sayfa 76-77
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Kuruluş içinde enerji tüketimi	Çevresel Ayak İzinin Azaltılması ve Etki Yönetimi, sayfa 76-77
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Çevresel Ayak İzinin Azaltılması ve Etki Yönetimi, sayfa 76-77
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan (Kapsam 1) sera gazı emisyonları	Çevresel Ayak İzinin Azaltılması ve Etki Yönetimi, sayfa 76-77
	305-2 Enerji dolaylı (Kapsam 2) sera gazı emisyonları	Çevresel Ayak İzinin Azaltılması ve Etki Yönetimi, sayfa 76-77
	305-5 Sera gazı emisyonlarının azaltılması	Çevresel Ayak İzinin Azaltılması ve Etki Yönetimi, sayfa 76-77
GRI 306: Atık 2020	306-1 Atık üretimi ve atıkla ilgili önemli etkiler	Çevresel Ayak İzinin Azaltılması ve Etki Yönetimi, sayfa 76-77



GRI İÇERİK ENDEKSİ

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	YER VE/VEYA DİREKT CEVAPLAR
ÖNCELİKLİ KONULAR		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Çalışan Refahı, Memnuniyeti ve Bağlılığı	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 İnsan Kaynağı, sayfa 65-69 İnsan Kaynakları Politikası
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 Yeni çalışan işe alımları ve çalışan devir hızı	İnsan Kaynağı, sayfa 65-69
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	İş Sağlığı ve Güvenliği	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 70
GRI 403: İş Sağlığı ve Güvenliği 2018	403-3 İş sağlığı hizmetleri	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 70
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği konusunda işçi eğitimi	İş Sağlığı ve Güvenliği, sayfa 70
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Yetenek Yönetimi ve Çalışan Gelişimi	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 İnsan Kaynağı, sayfa 65-69 İnsan Kaynakları Politikası
GRI 404: Eğitim ve Öğretim 2016	404-1 Çalışan başına yılda ortalama eğitim saati	İnsan Kaynağı, sayfa 65-69
	404-2 Çalışan becerilerini geliştirme programları ve geçiş yardım programları	İnsan Kaynağı, sayfa 65-69
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Fırsat Eşitliği, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 İnsan Kaynağı, sayfa 65-69 Fırsat Eşitliği ve Çeşitlilik Politikası
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Eşitliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanların çeşitliliği	Yönetim Kurulu, Üst Yönetim ve Komiteler, sayfa 30-38 İnsan Kaynağı, sayfa 65-69
	405-2 Kadınların temel maaş ve ücretlerinin erkeklere oranı	İnsan Kaynağı, sayfa 65-69



GRI İÇERİK ENDEKSİ

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	YER VE/VEYA DİREKT CEVAPLAR
ÖNCELİKLİ KONULAR		
İnsan Hakları		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 İş Etiği, Şeffaflık ve Yasal Uyum, sayfa 45-46 İnsan Kaynağı, sayfa 65-69 <u>İnsan ve Çalışan Hakları Politikası</u>
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1 Ayrımcılık vakaları ve alınan düzeltici önlemler	İnsan Kaynağı, sayfa 65-69
GRI 407: Örgütlenme Özgürlüğü ve Toplu Sözleşme 2016	407-1 Örgütlenme özgürlüğü ve toplu pazarlık hakkının risk altında olabileceği işlemler ve tedarikçiler	İnsan Kaynağı, sayfa 65-69
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016	408-1 Çocuk işçiliği olayları bakımından önemli riske sahip faaliyetler ve tedarikçiler	İnsan Kaynağı, sayfa 65-69
GRI 409: Zorla/Zorunlu Çalıştırma 2016	409-1 Zorla veya cebren çalıştırma vakaları bakımından belirgin risk ettiği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve alınan önlemler	İnsan Kaynağı, sayfa 65-69
Kurumsal Sosyal Sorumluluk		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 Kurumsal Sosya Sorumluluk, sayfa 73 Sigortacılık ve Dijital Okuryazarlık, sayfa 75 <u>Kurumsal Sosyal Sorumluluk Politikası</u>
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	413-1 Yerel topluluk katılımı, etki değerlendirmeleri ve kalkınma programları ile yapılan operasyonlar	Kurumsal Sosya Sorumluluk, sayfa 73 Sigortacılık ve Dijital Okuryazarlık, sayfa 75
Veri Gizliliği ve Güvenliği		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 Veri Gizliliği ve Güvenliği, sayfa 61-62 <u>Veri Gizliliği ve Siber Güvenlik Politikası</u>
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kayıpla ilgili kanıtlanmış şikayetler	Veri Gizliliği ve Güvenliği, sayfa 61-62



GRI İÇERİK ENDEKSİ

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	YER VE/VEYA DİREKT CEVAPLAR
ÖNCELİKLİ KONULAR		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti, sayfa 51-52
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	İklim Değişikliği ile Mücadele ve Çevresel Uyumluluk	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 Çevresel Ayak İzinin Azaltılması ve Etki Yönetimi, sayfa 76-77 <u>Çevre ve İklim Değişikliği Politikası</u>
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Ar-Ge, İnovasyon ve Dijital Dönüşüm	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 Ar-Ge, İnovasyon ve Dijital Dönüşüm, sayfa 59-60
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	İş Etiği, Yasal Uyum ve Şeffaflık	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 İş Etiği, Şeffaflık ve Yasal Uyum, sayfa 45-46 <u>Etik İlkeler ve Davranış Kuralları</u>
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Acil Durum Hazırlığı ve İş Sürekliliği	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 Acil Durum Hazırlığı ve İş Sürekliliği, sayfa 71-72
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Proaktif Risk ve Kriz Yönetimi	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 Proaktif Risk ve Kriz Yönetimi, sayfa 40-42
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	Sigortacılık ve Dijital Okuryazarlık	
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 Sigortacılık ve Dijital Okuryazarlık, sayfa 75



GRI İÇERİK ENDEKSİ

GRI STANDARDI	AÇIKLAMALAR	YER VE/VEYA DİREKT CEVAPLAR
ÖNCELİKLİ KONULAR		
Sürdürülebilir Ekonomik Performans		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 Sürdürülebilir Performansımız, sayfa 48
Kurumsal Yönetişim		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 Hep İyi Bir Yönetim, sayfa 30-47
Operasyonel Mükemmellik ve Yalın İş Süreçleri		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 Operasyonel Mükemmellik ve Yalın İş Süreçleri, sayfa 55-57
Marka Yönetimi ve İtibar		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 Marka Yönetimi ve Kurumsal İletişim Çalışmaları, sayfa 74
Sürdürülebilir Sigortacılık Çözümleri		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Başlıca Ürün ve Hizmetlerimiz, sayfa 49-50 Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28
Tercih Edilen İşveren Olma		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 İnsan Kaynağı, sayfa 65-69
Etkin Paydaş İletişimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Paydaş Haritası ve Paydaşlarla İlişkiler, sayfa 25-26 Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28
Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konular ve Önceliklendirme Matrisi, sayfa 27-28 Sorumlu Tedarik Zinciri Yönetimi, sayfa 63-64



Giriş

Bir Bakışta Hepiyi
Sigorta

Sürdürülebilirlik
Anlayışı

Hep İyi Bir Yönetim

Hep İyi Bir Gelecek

Hep İyi Bir Toplum

Hep İyi Bir Dünya

Ekler



İLETİŞİM

Hepiyi Sigorta A.Ş.

Fatih Sultan Mehmet Mah. Poligon Cad. Buyaka 2 Sitesi No: 8 Kule 1 Kat:21 34771
Ümraniye / İstanbul

Hepiyi Çözüm Merkezi Telefon No

0850 665 63 63
0850 377 77 02
0850 377 77 03
0216 998 91 19
0216 222 20 26
0216 222 20 27

KEP ve Sosyal Medya Adresleri



hepiyisigorta@hs02.kep.tr



<https://www.facebook.com/hepiyisigorta>



<https://www.instagram.com/hepiyisigorta/>



<https://x.com/hepiyisigorta>



<https://www.linkedin.com/company/hepiyisigorta/>



<https://www.youtube.com/@hepiyisigorta>

